

串码不一致 经营者拿什么证明这是新手机?

在小米官方商城下单购买的手机却出现机身与内部串码不一致的情况,这究竟是生产环节还是贴标失误,还是有意篡改的翻新手机?近日,昆山市法院审理一起买卖合同纠纷案件,原告诉请三倍赔偿获支持。

2016年3月份,朱先生在小米商城网站买了一部“小米5”手机,价格为2499元。货物中包含外包装保修卡199元。同年12月份,他在使用手机时不翼而飞手机屏幕碎屏,于是联系小米商城网站平台客服部,希望通过“意外保”服务更换手机。客服经受理审核后,要求朱先生将手机、订单单据等一并寄回小米商城网站。双方在交涉换机过程中,小米公司网站朱先生,这部手机的机身码与系统串码(DIMEI)不一致。

经几番交涉,朱先生最终如愿拿到了新手机,但事后他认为手机机身与内部串码之所以会不一致,是因为小米公司卖给他的那部手机是翻新机,因此向法院起诉,主张小米公司全额退款并赔偿三倍金额。

庭审中,被告小米公司辩称,他们在与朱先生电话沟通过程中,已向朱先生出示手机串码不符的原因——与生产厂家标注,是零件贴标失误导致,外包装串码情况是生产中的第一次失误,不能说明小米公司销售翻新机,否则小米公司方此次过失及进行了处理,不存在故意隐瞒或作伪售,因此不应对此承担“退一赔三”责任。

法官经审理认为,消费者通过商城网站上

台订购手机并付清货款,经营者依法应当交付真实、合格的手续产品,而手机电子串码(DIMEI)作为移动设备的身份码具有唯一性,与手机产品口说不一对应的关系。本案中,被告公司向原告朱先生交付的涉案手机的DIMEI与机身外部贴附的标签串码不一致是不争的事实,被告公司辩称,这是生产过程中零件贴标过失,并提供了涉案手机的作业流程单,但被告方事后并未获原告认可,法院不予采信。况原告朱先生从被告公司购得串码(DIMEI)与公示串码(标签)不一致的手机,而被原告公司质疑被告公司提供信息的真实性,而被告公司在双方前期交涉过程中也未直接证明涉案手机是新机而非二手翻新机,根据现

有证据,结合本案实际情况,法院最终支持原告朱先生“三倍赔偿”的诉讼请求。

就此案,本案法官提醒广大消费者,购买手机产品时应对标贴既是权利也是义务,检查方法多种多样,当购买手机时务必要仔细核对手机对应的串码信息,并核对设备与机身串码的标签串码是否一致,以避免买到假货。当然,生产厂家、销售公司也应当重视建立健全检验制度,在相应销售专柜设置售后服务点设立专门的检验设备和专业的检验人员,遇到客户质疑时应立即,当场的检验程序,如手机检验检测翻新机或“水货”,则可免除纠纷嫌疑,避免因承担高额赔偿的法律责任。(金刚)

“警告不多就买,反正买了不喜欢七天无理由退货。”随着网购的普及,“七天内无理由退货”规定成了一些消费者购买商品的“法宝”。近日,市民张女士网购港产名牌鞋,在一家实体店买了一双鞋子,回到家后发现颜色不喜欢,拿到店里退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

实体店拒绝“七天无理由退货”并无不当

近日,张女士网购港产名牌鞋,在一家实体店买了一双鞋子,回到家后发现颜色不喜欢,拿到店里退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

调换品牌不告知——侵害顾客知情权

近日,张女士网购港产名牌鞋,在一家实体店买了一双鞋子,回到家后发现颜色不喜欢,拿到店里退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

张女士网购一双鞋,拿到实体店退货遭到拒绝,为此她请求消保委调解,帮她退货。

酒店服务态度很重要 有理也应耐心解释

7月3日,李先生因锦江之星酒店昆山山景路店门店价格比较高,看到网上有预订,价格为每晚149元,而且还赠送晨2点前叫醒服务,次日中午12点可退房。李先生就在网上预订了6月30日入住,7月1日离店,但是酒店以电脑系统无法办理入住为由,要求李先生必须去门店办理,后李先生向110报警,由民

7月3日,李先生因锦江之星酒店昆山山景路店门店价格比较高,看到网上有预订,价格为每晚149元,而且还赠送晨2点前叫醒服务,次日中午12点可退房。李先生就在网上预订了6月30日入住,7月1日离店,但是酒店以电脑系统无法办理入住为由,要求李先生必须去门店办理,后李先生向110报警,由民

7月3日,李先生因锦江之星酒店昆山山景路店门店价格比较高,看到网上有预订,价格为每晚149元,而且还赠送晨2点前叫醒服务,次日中午12点可退房。李先生就在网上预订了6月30日入住,7月1日离店,但是酒店以电脑系统无法办理入住为由,要求李先生必须去门店办理,后李先生向110报警,由民

7月3日,李先生因锦江之星酒店昆山山景路店门店价格比较高,看到网上有预订,价格为每晚149元,而且还赠送晨2点前叫醒服务,次日中午12点可退房。李先生就在网上预订了6月30日入住,7月1日离店,但是酒店以电脑系统无法办理入住为由,要求李先生必须去门店办理,后李先生向110报警,由民

投诉与回音

投诉:前不久,张女士在昆山范智奇美容美发店办了一张980元的会员卡,约定有6个护理项目,其中含有3个项目说没有专业人员做,过了很久还没有办法做,店方要求张女士退卡的项目,张女士不能接受,要求店家退还一半费用490元;另外,张女士还有1980元的染发造型会员卡没有做,也要店家退了,但遭到店家拒绝。为此,张女士向昆山市12315热线投诉。

回音:6月20日,昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后,立即组织双方当事人进行调解。经调解,被告美容美发店负责人对张女士带来的不便表示歉意,并同意退还会员卡费用。张女士表示满意。(昆涛涛 黄青)

投诉:7月4日晚上,杨先生在昆山台历购物中心一楼澳门元亨专卖店买了一套品牌裤子,价格为269元。回家后,他发现裤子标签上没有成分标注,怀疑存在质量问题,于是与店家交涉退货,但遭到对方拒绝。7月5日,杨先生向昆山市12315热线投诉,要求退货。

回音:7月6日,昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后,立即联系杨先生和被告专卖店和商家负责人。被告专卖店负责人对杨先生带来不必要的损失表示歉意,同时解释,可能是由于生产厂家的操作人员在勾

投诉:6月3日,罗先生打12315电话投诉,称自己5月12日在塘桥英商酒店消费5000元和轩尼诗酒店签订了合同,合同约定5月6号前上门安装,但到了逾期付分之三(拖欠款)。5月12日罗先生上门安装,工人说师傅请假走了下手机,实际应该是上手机。罗先生向商家反映,商家居然不承认,之后通过协商,罗先生同意在5月27日前重新安装,消费者表示商家如果5月27日前还未安装,则要求商家赔偿违约金,商家也同意。结果商家于6月1日才重新安装,消费者当天就向罗先生是抱怨,和商家人员反映,对方会尽快解决。消费者要求商家重新安装门框和格条合同附送的合同,遭到商家拒绝。罗先生认为商家违约,要求重新门框和格条合同附送的合同,请消协帮助处理。

回音:塘桥分会接报后,经调解确实是商家违约,之后经双方调解,双方达成了调解协议,商家答应6月30日前给消费者重新安装门框和格条(门重新),并补偿消费者200元现金,投诉人对答复表示满意。(凡人 陆敏)

投诉:6月12日,连先生打12315电话投诉:反映自己去年12月在新都区东郊国际会所“家得宝”门店消费10000元订购了一套家具,包括一张沙发、茶几、电视柜、一张六脚、一张六脚、两个床头柜、一个边柜,约定时间应该是今年5月。4月3日左右,连先生联系商家要求,将余款18400元付清(含收付,收付),不料一直等到6月12日,连先生只收到了被子、床褥、茶几和沙发,并且茶几桌布有裂纹,沙发也不是原定款式。之后商家多次联系商家交涉,商家一直敷衍不处理此事,连先生多次向卖场协商互不妥协,但是没有具体的进展,诉求人对此表示非常不满,要求卖场相关部门协调处理及赔偿。

回音:高新区消保委塘桥分会受理投诉后,经了解此案属典型的责任不清,之后就投诉事项进行调查,双方达成了调解协议,商家愿意退还货款,退款9700元;6月21日将沙发床、茶几和电视柜等家具搬上,9700元退款在送货时寄给消费者,投诉人对调解结果表示满意。(四野 小任)

投诉:7月4日晚上,杨先生在昆山台历购物中心一楼澳门元亨专卖店买了一套品牌裤子,价格为269元。回家后,他发现裤子标签上没有成分标注,怀疑存在质量问题,于是与店家交涉退货,但遭到对方拒绝。7月5日,杨先生向昆山市12315热线投诉,要求退货。

回音:7月6日,昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后,立即联系杨先生和被告专卖店和商家负责人。被告专卖店负责人对杨先生带来不必要的损失表示歉意,同时解释,可能是由于生产厂家的操作人员在勾

投诉:7月4日晚上,杨先生在昆山台历购物中心一楼澳门元亨专卖店买了一套品牌裤子,价格为269元。回家后,他发现裤子标签上没有成分标注,怀疑存在质量问题,于是与店家交涉退货,但遭到对方拒绝。7月5日,杨先生向昆山市12315热线投诉,要求退货。

回音:7月6日,昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后,立即联系杨先生和被告专卖店和商家负责人。被告专卖店负责人对杨先生带来不必要的损失表示歉意,同时解释,可能是由于生产厂家的操作人员在勾

投诉:6月8日,陈女士打12315电话投诉:说自己4月7日在新都区东郊国际会所“家得宝”门店消费10000元订购了一套家具,包括一张沙发、茶几、电视柜、一张六脚、一张六脚、两个床头柜、一个边柜,约定时间应该是今年5月。4月3日左右,连先生联系商家要求,将余款18400元付清(含收付,收付),不料一直等到6月12日,连先生只收到了被子、床褥、茶几和沙发,并且茶几桌布有裂纹,沙发也不是原定款式。之后商家多次联系商家交涉,商家一直敷衍不处理此事,连先生多次向卖场协商互不妥协,但是没有具体的进展,诉求人对此表示非常不满,要求卖场相关部门协调处理及赔偿。

回音:高新区消保委塘桥分会受理投诉后,经了解此案属典型的责任不清,之后就投诉事项进行调查,双方达成了调解协议,商家愿意退还货款,退款9700元;6月21日将沙发床、茶几和电视柜等家具搬上,9700元退款在送货时寄给消费者,投诉人对调解结果表示满意。(四野 小任)

投诉:6月8日,陈女士打12315电话投诉:说自己4月7日在新都区东郊国际会所“家得宝”门店消费10000元订购了一套家具,包括一张沙发、茶几、电视柜、一张六脚、一张六脚、两个床头柜、一个边柜,约定时间应该是今年5月。4月3日左右,连先生联系商家要求,将余款18400元付清(含收付,收付),不料一直等到6月12日,连先生只收到了被子、床褥、茶几和沙发,并且茶几桌布有裂纹,沙发也不是原定款式。之后商家多次联系商家交涉,商家一直敷衍不处理此事,连先生多次向卖场协商互不妥协,但是没有具体的进展,诉求人对此表示非常不满,要求卖场相关部门协调处理及赔偿。

回音:高新区消保委塘桥分会受理投诉后,经了解此案属典型的责任不清,之后就投诉事项进行调查,双方达成了调解协议,商家愿意退还货款,退款9700元;6月21日将沙发床、茶几和电视柜等家具搬上,9700元退款在送货时寄给消费者,投诉人对调解结果表示满意。(四野 小任)