

海尔橱柜 承诺上门临阵变卦 生日蛋糕屡屡爽约

21cake



网诉直通-消费

本栏目由市文明办指导,市消保委提供专家咨询

今天,“网诉直通”的消费者都被商家的出尔反尔伤了心:海尔橱柜损坏报修,可到了约定日期,修理人员却临阵变卦;预订 21cake 蛋糕为母亲庆生,可蛋糕迟迟不来;更令人不满的是,商家答应次日补送一份蛋糕,竟然再次“爽约”。

面对消费者的质问,海尔、21cake 给出的理由很是冠冕堂皇:节日期间订单多、人手少。既然向消费者作了承诺,就应当言而有信。一个对客户“爽约”的企业,到头来也会被用户抛弃。

厂家出尔反尔

【投诉】1月20日,我国家中的海尔橱柜台面开裂向厂家报修,可到了约定上门修理的那一天,对方突然告知“春节放假,维修工都回家了”,得等到正月十五后重新安

排;2月15日,我再次电话报修,他们说好晚上给我回音,但直到现在依然没有说法。(陈女士)

【调查】陈女士告诉记者,2年前,她花费一万多元购买了一套海尔整体橱柜。今年1月初,她在做饭时,发现台面上出现一条约15厘米长的裂缝。1月20日,她致电海尔报修,对方答应1月25日派人上门维修。可到了约定日期,陈女士在家苦等一上午,也没盼来维修人员。“下午1时许,我打电话催促,他们才告诉我,临近春节,大部分维修工都回家了,正月十五后才能派人上门。”对于厂家的临阵变卦,陈女士虽然很生气,但也无可奈何。

2月15日,陈女士再次拨打海尔客服热线报修,工作人员表示当晚6时前给回音,但直到昨天上午,对方依旧没有和她确认上门修理时间。

【回应】记者昨天致电海尔客服热线,工作人员表示,春节前确实因人手不够,没来得及为陈女士修理台面。经过协调,他们将安排维修人员2月21日上门,这次一定不会

再“放鸽子”。

蛋糕迟迟未到

【投诉】2月13日,我在人气蛋糕品牌 21cake 预订了一份生日蛋糕,并约定次日晚上6时送货,为母亲庆生。可第二天,一家人等到晚上8时许,蛋糕还没送来,我去电询问,对方居然说还没配送,让我们再等一个小时。“后来,亲戚朋友因为有事都急着要回家,生日宴连蛋糕也没吃成。”(宋女士)

【调查】记者了解到,2月14日元宵节刚好也是宋女士母亲65岁生日,为此她提前一天在 21cake 网站预订了一份生日蛋糕,并约定次日晚上6时送货上门。可元宵夜,当一众亲朋好友围坐在餐桌前,准备为母亲庆生时,蛋糕却迟迟不来。晚上8时许,宋女士致电 21cake 询问,可得到的回答却是“还要1个多小时才能送”。但因为亲朋们都要回家,实在等不了,生日宴只能草草结束。“为了弥补错误,21cake 承诺,第二天将为我免费赠送一只蛋糕。”

可让宋女士没有想到的是,2月15日,同样的一幕居然再次上演,宋女士从下午4时等到晚上,也不见蛋糕踪影,而商家也没有来过一个电话。“连续两次都爽约,实在太不靠谱了!”宋女士忿忿不平。

【回应】昨晚,记者致电 21cake 客服热线,一名工作人员表示,2月14日那天因为元宵、情人节“碰头”,他们订单爆棚,人手不够,所以才导致送货延误;至于2月15日的免费蛋糕,对方坚称已经送出,但送货员没有当面交给宋女士,也没有致电告知,因此可能有人错拿了。“不管怎么说,这都是我们的责任,我们对宋女士深感抱歉。”对方保证,一定会再为宋女士补送一份蛋糕。本报记者 房浩

消费者投诉通道

■ 私信新浪微博“@新民晚报新民网”“@新民晚报社会新闻”
■ 登录新民网上海滩微博平台:t.xinmin.cn
■ 值守电话:962555

新市路河边绿化带竖起一排活动板房

市民质疑广而告之出租是否合法 经查为施工用房已办占道手续



现场微调查

近日,网友“是谁捡到的高跟鞋”在微博上吐槽:轨交3号线大柏树站附近一条马路边的绿化带中,突然“竖”起了一排活动板房,里面住着人,板房还贴出“每天每个6元”的出租广告。“这算不算非法租赁?”

昨天下午,记者走访了现场。原来,这些活动板房是一家公司根据客户需求定点“投放”的,他们甚至可按需“造楼”,“出租广告”则是厂方的推销。

4间板房一字排开

昨天下午,记者在新市路汶水东路找到了这排活动板房。板房共4间,位于新市路马路东侧的绿化带中,贴着沙泾港而建,因紧靠路口,十分醒目。

活动板房用彩钢搭建而成,边框蓝色,墙体橘色,“竖”在上街沿旁边的绿化带中。记者走进一间板房,里面像是一个灶间,桌子上是锅碗瓢盆,还有热水瓶和电水壶,旁边是两个液化气钢瓶,还有桌椅等一



绿化带中四间板房一字排开 陈浩摄

些杂物,不锈钢洗菜池也已经装好了。整个房间约17平方米,有一扇门两扇窗。另一间房内,搭起了两个高低铺,旁边堆满了纸板箱。剩下的两间,一间空置,另一间摆着办公桌,看起来像是一间办公室。

墙基下只垫几块木条

记者发现,板房北侧放置了一个配电箱,一根粗粗的电缆线一头伸进板房,另一头贴着旁边的桥,一直绕向对岸。几名男子正在进行排设水管的准备工作。“以后在屋子里直

接能用自来水了。”几名租客忙里忙外,他们说,接下来板房还要叠加成两层楼。板房没有入土地基,“墙基”下只垫了几块木条。更令人担心的是,因绿化带宽度小于板房长度,板房有1米多是翘伸在河面上的。每间板房上都贴着“租”“每天每个6元”白字蓝底的字,还附有电话号码。

租客们说,这些活动板房是一家公司定点“投放”的,其对外名称为“住人环保移动厢房”。

昨天下午,记者根据板房墙体上的广告,和厂方人员取得联系。一

名姓王的男子热情介绍,此板房尺寸统一,结构坚固,适合于工地上工人的临时性居住。每天的租金只有6元。

已办理过占道手续

这么大一排活动板房,可以随便占用路边绿化带吗?记者致电12319和12345热线,都被告知,占道应取得许可。

随后,记者和虹口区市政和水务管理署取得联系,工程科一名工作人员介绍,今年2月起,水务署计划对新市路沿线的沙泾港河道进行旧防汛墙改建,施工河段从汶水东路一直到中山北一路,约1.3公里,河边绿化也进行迁移和休整,整个工期将持续至今年国庆节前。施工期间,部分道路会被封闭,且设置工人临时用房。目前已开始前期工作。

对方表示,借用河边绿化带设置活动板房,需向市政和水务部门申办占道手续,所涉区域恰是虹口区市政和水务管理署方面管理和养护的,已自行办理过手续。现已要求现场施工队在板房前张贴占道许可证复印件,以免市民“误解”。

本报记者 陈浩



净水机“僵尸”

近日,有网友向本报微博爆料平台反映,在安化路上有一台净水机,长期废弃,无人管理。

昨天下午,记者看到了这台废弃的净水机。净水机满身污垢,锈迹斑斑,看上去很久未用了(见图 网友供图)。附近居民称,这台净水机简直就成了“僵尸机”,放在这里影响市容。

记者拨通净水机上的维修电话,工作人员称,净水机是港惠加水站的,目前已废弃不用。市民希望有关部门尽快把这台“僵尸机”挪走。

本报记者 屠仕超 王勤俭



铁栏杆“豁口”

昨天,网友@良民观察在新民网上海滩微博上爆料:浦东新区利津路750号沿线,数十家经营大理石、建材装潢的商家,为方便自家卸载货物,竟将人行道上的铁栏杆横档抽掉,影响周边市容街景。一些商家员工扛着大件货物,在铁栏杆“豁口”处穿行,也存在安全隐患(见图 网友供图)。

居民希望有关部门能制止这一损公利私的不文明行为,将人行道铁栏杆恢复原状。

本报记者 屠仕超 王勤俭

突发新鲜事
热线:962555

微博爆料:t.xinmin.cn/baoliao
短信爆料:02152928686
线索一旦采用即付酬金

本报讯(通讯员 蒲恭轩 记者 孙云)海淘虽时髦,却有风险。近日,家住浦东的李先生在美国 ebay 网站上购买电脑主板(CPU)时遭遇骗子,花了1300美元,收到的竟是一张薄薄的泡沫板。

李先生是个资深电脑发烧友,经常在网上“淘”些便宜或纪念版电脑配件。今年初,他登录美国 ebay 网站,输入关键字 CPU,看中一块型号为 INTEL C4004 GREY TRACE WHITE CERAMIC 纪念版 CPU,标价1300美元。“当时我试图和卖家联系,但是一直联系不上,我就直接下单了。”李先生说,这款20多年前的早期 CPU 极具收藏价值,所以很想收入囊中:“我以前也一直在 ebay 上购物的,也买过大额的东西,都没有问题,这次我也就没太在意。”

经过十多天的等待,李先生没有等来朝思暮想的 CPU,收到的却是一张轻飘飘的泡沫板。李先生想联系卖家,对方始终没有回音,快递单上填写的地址则只有希腊雅典几个字,没有详细联系方式。李先生于是向警方报警。

沪东新村派出所民警接报后前往李先生家中,看到包裹只撕开一角,里面只能看见泡沫板。幸好李先生是通过 paypal 第三方支付平台支付,李先生将报警凭证及其他相关材料文件提供给 ebay 后,支付平台将1300美元货款退还给了他。

警方提醒,海淘虽然有不小的价格优势,但售后退换货存在一定难度,建议市民尽量选择官网、自营网站购物。

热线专递 >>>

【箱门洞开垃圾成堆】

昨晚10时:读者陈先生来电反映,在三鲁公路联航路以南约二十米处有一个通讯公司的控制箱门丢失,里面有许多废弃物,几成路边垃圾箱。

王勤俭 屠仕超 整理

海淘限量版CPU到手却是泡沫板