

962555

买时花好稻好 买完大失所望

洗碗机 “终身保修”维修难

帮忙



■ 维修多次突然没了下文



■ 不停“报修”不停等

在天猫平台购买的一台承诺“终身保修”的洗碗机故障不断，保修几次后，客服光承诺反馈，却再也没人上门。近日，陈先生致电本报，道出了自己的无奈。

【投诉】先生说，2018年6



■ 店家号称「终身保修」却维修困难

月，他在天猫浩泽专卖店购买了上海浩泽净水科技发展有限公司旗下的高端洗碗机：浩泽水槽洗碗机 S2，售价 5200 元，承诺终身免费维修。

然而，洗碗机买来后一年内却断断续续出现故障，不是“卡机”就是无法正常运行，之前报修过几次，还能正常售后维修，但 2019 年 9 月一次维修时，对方称“没有配件”，并保证“等配件来后立即维修”，自此就没了下文。

陈先生曾多次致电客服，客服总表示“去反馈”，却迟迟不予处理。去年 4 月，陈先生再次联系专卖店客服，客服回应“因为疫情

复工问题，原材料不足”，告知 6 月才能发出。但到了 6 月，却又没了消息，原本用来报修的 App 也没有任何用处。去年 8 月，陈先生投诉到上海市市场监管局，商家给出的反馈是：因为疫情，售后客服没有正常恢复。去年 9 月，陈先生致电客服，客服再次表示“会去反馈”，但至今仍无人处理。

【回应】记者联系了浩泽专卖店总部和客服，客服回应“已经知晓，一般情况下会在 24 小时之内上门维修”，并告知“浩泽的服务在正常运营中”。

但据陈先生反馈，在联系客服两天后，他都没有收到任何工

作人员的解释与回复。与此同时，浩泽专卖店线上线下渠道的商品还在正常售卖。

记者从网上查询到，上海浩泽净水科技发展有限公司经营有困难，其主要成员被列为“失信被执行人”，网上也有对浩泽洗碗机的投诉质疑。

陈先生说，作为一家企业，诚信是消费者最看重的品质。浩泽公司如此忽悠推脱，不仅给消费者造成了损失，同样也损害了企业的形象和声誉。他希望，公司可以尽快履行对消费者作出的承诺，尽快帮忙修好机器。

本报记者 徐驰 实习生 柴宇妍

小呼有应



鱼乐海洋

“全门店通用”跨店碰壁

购卡时，商家号称“全门店通用”，实则暗藏门槛。昨天，市民毕女士致电本报 962555 新闻热线反映，去儿童游乐连锁品牌“鱼乐海洋”跨门店消费常常碰壁，在徐汇区华泾路门店充值，其他区域门店却不认可，消费者不得不重新办卡。

【投诉】“鱼乐海洋”主营捞鱼、喂鱼等游乐项目。毕女士说，

去年她在华泾路龙湖天街商场内的“鱼乐海洋”首次充值 200 元，总计可以玩 6 次，店方称可“全门店通用”。之后，她带着会员卡到闵行一家商场消费，想不到被“拒绝进场”。门店工作人员告诉毕女士，在哪充值“对应”去哪个门店，不能通用。无奈之下，毕女士在今年 2 月花 200 元重新办卡，专供闵行店消费。

而“鱼乐海洋”松江门店的情况又有所不同。毕女士说，这家店承认其他门店充值的会员卡，但拿着闵行店办的卡进场一次，会被计算为游玩 2 次。“实在搞不懂，每个门店的规则不一样，当初办卡时也没人告知。”毕女士说，“鱼乐海洋”各门店的价格也不相同，有的是 200 元玩 6 次，有的是 200 元玩 8 次，令她很是疑惑。

【回应】到底能否“全门店通用”？昨天，记者联系了“鱼乐海洋”松江店。相关工作人员回答，松江店是 200 元玩 5 次，除了捞鱼、喂鱼，还有各种儿童游乐设施。据了解，这里会员卡通用，但部分门店充值的卡来此消费，进场 1 次系统会刷掉 2 次。“比如闵行店的卡，在这里就要刷 2 次。”工作人员说明，相较其他门店，松江店面积大，游

乐设施更丰富，一般门店 2 次才能“抵扣”这里的 1 次游玩。对方透露，各门店的游玩价格、会员卡通用规则等均由该品牌总部制定。

毕女士表示，首次充值时店方对于跨店规则只字未提，仅仅一味强调“全门店通用”，在她看来就是“忽悠”消费者办卡，“把卡里剩下的几次用完，我再也不会去了。”

本报记者 夏韵

消费者与 Flow Cycle 健身纠纷仍未平息

骨折顾客准备走司法途径维权

昨天，本报报道宋小姐与 Flow Cycle 的健身纠纷后，当事双方仍未达成一致意见。宋小姐表示，已准备进一步走司法途径维权。

Flow Cycle：“免责”有效

“您这样报道出来（‘免责声明’）无效，那不是搞得我们是霸王条款无赖行为一样吗？会给我们造成负面的影响。”昨天见报后，Flow Cycle 工作人员邵女士以“免责声明”系公司法务认可为由，坚持认为“免责声明”有效。她辩称：“我们的每一个步骤都是提醒和保护消费者……器械和地面设置、设施都没有对宋小姐产生影响……之前也告知了要适当运动，不要逞强……”她（宋小姐，记者

注）脚没有卡在踏板上，监控显示她自己马上就下车了，站在车边……她正常骑行了半小时了，身体不适造成拉伤我们能控制么？”

邵女士还将宋小姐与其他健身人员类比：“同样的一节课，都是跟着一个教练上课的，别人没受伤她受伤了，这是我们的问题么？同样作为体验，她的朋友不也一点事情没有吗？”

消费者：商家“甩锅”

对此，宋小姐表示，健身体验半个多小时后，卡在自行车脚踏板上的右脚（体验之前鞋子被固定在脚踏板上）疼痛难忍，完全动不了，“我只能左脚从车上下来站在原地，几分钟后教练发现了我的异常，走过来把我的

鞋子取掉，这个全场的学员都看得到。”

对于商家 Flow Cycle 一方的辩解，宋小姐感觉“生气又失望”：“公司的法务当然更注重公司的利益，这样情况下拟定的格式条款，谁能说不是更多地为了保护公司利益？谁能说不存在‘霸王’的可能？将我和其他健身人员类比，这样合适吗？每个人的体质不一样，承受训练的强度和风险等级也不一样，作为专业的健身机构，考虑到了吗？难道要全场的学员都受伤，他们才需要承担责任吗？”宋小姐认为，Flow Cycle 一方的辩解，是不愿意承担责任的推脱和“甩锅”表现，接下来自己准备通过司法途径维权。

本报记者 罗水元

买家和平台面对面协商达成一致

大房鸭退还1万元

3月14日，本报刊发《因新政房屋无法成交“大房鸭”凭啥不退中介费？》（详见当日3版）的报道，反映市民环女士在“大房鸭”房产服务平台购房，因新政房屋无法成交，而“大房鸭”拒退 19900 元“中介费”。昨日，环女士到大房鸭门店与工作人员面对面协商退费。经过仔细解释和坦诚沟通，双方最终达成一致，环女士接受协商意见，大房鸭退还 1 万元服务费。

大房鸭工作人员解释，大房鸭是一家完全去中介化的二手房互联网平台，按劳取酬，买家仅需 1.99 万元固定服务费，卖家免费。平台收取的 1.99 万元并非中介费，而是服务费。环女士签订的服务合同第四条中也有说

明，因不可抗力导致不能完成交易的，服务费收取后将不再退还。

由于 1 月 21 日上海市出台房产新政，导致环女士被限购。交易虽未成功，但工作人员和律师在签约和解除协议过程中提供了相关服务，也让买家避免了高额的违约金损失。

最终，环女士认可协商结果，同意支付 9900 元服务费用，接受 1 万元退款。

本报记者 陆常青

新闻追踪



本版编辑/顾 玥
视觉设计/黄 娟