



装修公司赠送“家电大礼包”，送出一堆烦心事

今日女报 / 凤网首席记者 谭里和 实习生 雷昊

春天到来，进入装修旺季，很多人开始着手准备装修自己的新房了，部分装修公司为了吸客签单，促销手段花样百出，只要消费者签单，往往是“大手笔”回报赠礼，动辄就送价值数万元的家用电器。那么这种促销方式可信吗？最近，长沙市民小峰和王女士，就遇到了这样的“猫腻”。

装修公司指定门店去购买油烟机和燃气灶的时候，门店员工告诉他们，装饰公司送给客户的产品型号是跟电器公司合作“限量版”，配置都很低，市场上是根本不销售的，如果小峰不要装饰公司送的产品，可以自行升级补差价，但送的产品到底能值多少钱，也只能由装饰公司说了算。

牌电器，都是装饰公司跟电器公司合作的‘特制产品’。因为市场上不出售，万一电器坏了的话，零件都不一定能换。”

小峰说：“我觉得装饰公司就是用送‘家电大礼包’的方式吸引消费者签合同，然后又用所谓的‘特制品牌’狸猫换太子，这是不诚信的，希望广大消费者在遇到这种‘装修送家电’的情况一定要警惕，小心背后暗藏的猫腻。”

前阵子，王女士新房的装修收尾，当她看着热水器和灶具两件赠品时，却觉得“越看越别扭”。

热水器的箱子上写着“A.O.SMISI 史密斯”，王女士在网上搜一下热水器的型号却发现，美国 A.O. 史密斯品牌英文品牌名称的拼写跟家里这台不一样，正品是“A.O.SMITH”，家里的包装箱上印着的却是“A.O.SMISI”，而且这台机器的型号在 A.O. 史密斯品牌官网上根本查不到。

王女士意识到，这可能就是山寨货。她随后和装饰公司提出这一问题，对方却表示，赠品均为正规厂家生产的产品，实物与王女士最初的理解存在偏差，但装饰公司并没有违约行为。

王女士将这一情况反映给属地市场监管部门，市场监管部门表示将对此进行调查。

“在他们推荐的专卖店，我们看了所有的产品，油烟机和燃气灶最低的配置，售价一起都没有低于 5000 元。我当时觉得，就在这个基础上加点钱升级，也可以省点钱。”小峰说。

但出乎他意料的是，装饰公司最后核定，他们送出的产品只能抵 2000 元钱，这个钱，在市场上同一品牌的产品中，连价格最低的燃气灶都买不到。无奈的小峰最后只能加了 11800 元“升级”了油烟机和燃气灶。

3月15日上午，记者把小峰的问题反馈给了被投诉的装饰公司，该公司有关部门负责人解释，他们赠送给客户“家电大礼包”都是跟品牌公司合作的，确实市面上不销售，如果客户要对家电升级，需要补差价，赠送产品的价值只能以合作产品的价值出厂价作为标准，确实价格看上去比较低。

“因为这些赠送的产品都是限量的批量生产。”该负责人表示，“对于客户反映的问题，我们会重视，初步的处理方式就是，他现在升级的产品，我们也以出厂价卖给他，然后再补差价。”

避坑指南 “擦亮眼睛”

一些装修公司为了能够顺利接单，就用送家电的方式来吸引顾客。遇到这样的情况，消费者一定要“擦亮眼睛”：签订合同前先了解清楚赠送的家电品牌、型号，是否全新，或者多做对比，多询问家电信息。如果觉得各方面条件都可以，还要记得一定要咨询售后问题，免得日后带来保修麻烦。最重要的是，口说无凭，一定要在合同里对家电描述全面才可以。如果是一些杂牌之类的电器，可以直接拒绝赠送，让装修公司给出最直接的款项优惠。



装修送家电，送的却是“限量版”

去年5月，出于对湖南某知名装饰公司的信任，小峰跟对方签订了装修合同。按照约定，合同金额超过12万元便可以获得装饰公司赠送的“家电大礼包”，小峰的整装合同金额超过了12万元，最后他选择了包括油烟机、燃气灶、电视机、洗衣机、冰箱五件套的“家电大礼包”。因为所有的电器都注明了品牌和型号，加之对方也是一个大品牌的装饰公司，小峰也就没太在意。

在装饰公司指定的另一家售卖洗衣机和冰箱的门店，小峰也遭遇了类似的产品升级“待遇”。

“我们看中的洗烘一体机和双开门的冰箱，总价18000多元，装饰公司最后核定赠送给我们的洗衣机和冰箱也只能抵扣2000元，最后我们升级又花了16000多元。”小峰无奈地说。最终，装饰公司送给小峰的五件套“家电大礼包”只值6000元，而升级后的五件套，小峰实际上花了4.2万多元。

承诺送名牌家电，结果是山寨名牌

而最近正在装修房子的王女士遇到的情况比小峰还离谱。

去年，王女士和一家装饰公司签了装修合同。合同约定装饰公司承担主材、辅材、人工及设计，并在结款后赠送史密斯热水器一台。

“当时选择这家装饰公司，也是看中它性价比高，经济实惠，而且连赠品都是名牌，确实很吸引人。”王女士指着合同告诉记者，当初她看到“史密斯热水器”，理所当然地理解为美国 A.O. 史密斯品牌热水器，谁知这里面竟然暗藏玄机。

“空巢老人”冲动消费后求助，市场监管局解难题

今日女报 / 凤网记者 朱泓江

一时冲动购物买完发现吃不完怎么办？加上如果不属于7天无理由退货的情况呢？家住长沙市天心区的刘女士就遇上了这档子事儿。让她没想到的是，在她跟儿媳沈女士诉说了这一情况，儿媳向当地市场监管局求助后，在市场监管局的协调下，最终店家“特事特办”上门跑腿为老人退货退款。这是3月14日记者从长沙市市场监管局获悉的一个案例。



刘女士的家属为市场监管局工作人员送来感谢锦旗。

2021年11月10日，在浙江务工的沈女士接到家住长沙市天心区的婆婆刘女士的一通电话：“我奶粉买太多了，吃不完浪费了，这可怎么办啊？”

今年71岁的刘女士在长沙独自一人居住，儿子和儿媳都在浙江工作。两个多月前，她来到附近的一家超市购买奶粉，当得知超市有促销活动时，刘女士一口气花费5980元购买了两箱总计24罐奶粉，每一罐容量400克。

奶粉买回家后，刘女士发现这么多奶粉她自己根本食用不完，两个多月的时间过去，她还只喝掉了两罐奶粉，但

是自己又不知如何处理，于是只好打电话求助远在浙江的儿媳。

儿媳沈女士身在外地，无法及时回到长沙处理，也无法直接与店家联系协商，当晚，她在12315平台发起投诉寻求帮助，称某超市向其家中空巢老人销售了两箱品牌羊奶粉，期望协助退货。

第二天，接到投诉的天心区市场监督管理局金盆岭所工作人员开始处理此事。工作人员李波迅速来到刘女士购买奶粉的超市内，对被投诉人经营场所进行了现场检查，通过调取进、销、存记录发现，销售情况与投诉人提供的小票信息相符，同时对被投诉人进行询问，让其提供相应材料，商家销售的相关产品有进货票据以及合格的检验报告等证明文件，并无违法行为，于是判定超市经营者属于无过错方。

但是店主考虑到老人确实存在冲动

消费行为，经过工作人员调解，店主表示愿意进行协商退货退款。考虑到71岁的刘女士腿脚不便，处理起剩下的22罐奶粉有一定困难。当晚，超市的一位销售人员代表超市登门拜访刘女士，取走了剩下的22罐奶粉，并按照未消费的商品原价进行了退货退款。

事后，天心区市场监督管理局对投诉人与被投诉人回访，双方表示都能相互理解，沈女士还给市场监管部门送来锦旗和感谢信表达感谢。

天心区市场监督管理局金盆岭所工作人员李波告诉记者，“空巢老人”居家存在困难，社会应该多给予关心关照，市民们也应该加强不良消费观念的纠正，避免冲动消费，如遇到类似的消费纠纷可随时拨打12315或12345寻求帮助。这次的“特殊处理”，好在销售方十分理解购买方的诉求，使得本次纠纷顺利化解。