

“新消费、我做主！”

“3·15出击”欢迎您继续爆料

3·15 出击

市场星报
省工商局、省质监局、
省食药监局、省消费者协会
联合出击

本报“3·15出击”栏目自开通以来，不少消费者反映了在各行业消费中遇到的问题。投诉主要集中在房地产、医疗器械、智能家居、品牌手表等方面。

同时，欢迎消费者将消费中遇到的侵权纠纷告诉我们。您可以继续通过三种方式跟我们互动。一、拨打星报维权热线0551-62620110；二、关注市场星报微博后直接留言反映；三、关注市场星报官方微信(SCXB123)。通过上述方式向我们爆料，星报维权团会第一时间出击，并向相关执法部门反馈，帮您维权。

窦先生的网购烦心事：

数千元买来智能马桶“中看不中用” 效果竟与几百元马桶一样？



□ 葛婷 记者 王玮伟

“如果说买一件商品出现问题，可能是‘意外’，但同款商品第二件也出现同样的问题，那就应该是质量有瑕疵。”3月3日，星报热线0551-62620110接到省城市民窦先生投诉称，他在京东商城花了9000多元购买两款法恩莎智能马桶，结果是“中看不中用”，网店里宣传的智能操作根本无法使用，效果与市面上几百元的马桶没有区别。

维权：“星报维权团”介入 商家拿出两种方案协商

接到投诉后，星报记者详细了解了事情的来龙去脉，并与京东商城、厂家、法恩莎华耐专卖店取得联系，了解事情的进展情况。

京东商城的客服人员表示，窦先生的订单属实，从网络售后后台看到，窦先生确实曾多次向京东客服反映智能马桶无法智能操作的事实。由于过年期间，厂家没有上班，造成售后服务延误，正在协商处理此事。

随后，记者又联系了法恩莎厂家。不过，当记者提供了网络订单号、购买人信息后，厂家称并没有这笔销售交易。让记者咨询京东商城或者网络专卖店。

厂家里没有这笔销售记录？为了弄清楚实际情况，记者又联系了网店名为“法恩莎华耐专卖店”的工作人员。该工作人员告诉记者，他们是法恩莎品牌的网络代理商，在京东商城设立的专卖店，与市面上的实体店不同，无法提供“全国联保”，合肥地区的安装人员是他们公司委托第三方机构代为负责的。

不过，一番沟通下来，对方也表示愿意与消费者窦先生协商，并向记者介绍了两种解决方案。“第一，由第三方安装机构上门排查问题；第二，窦先生如果愿意，公司同意退款退货。”

此事的进一步发展，“星报维权团”将继续追踪。

投诉：智能马桶“不智能”，京东客服拖了5个月未解决

窦先生的这件网购烦心事要从2015年9月说起，当时，他位于大溪地小区的房屋正在装修。设计两个卫生间时，家人都希望使用比较流行的智能马桶。

妻子和小孩都说智能马桶功能特别多，看着广告上面的宣传也特别动心。窦先生说，起初，他在家居市场分别看了不同品牌的智能马桶，回家后，他与家人又上网查询几款商品的功能与价格，经过对比，最终选定了法恩莎品牌的一款智能马桶。

“听说京东商城里的商品与实体店一样，刚好那几天网上又在做促销，我就下单购买了两款智能

马桶。”窦先生记得，一款智能马桶4839元，优惠后，两款的最终成交价为9178元。

不久，窦先生收到货物，与此同时，安装师傅也上门负责安装。待马桶固定完毕后，发现说明书中宣传的加热、除臭、抗菌、清洗等功能完全没用，就连安装师傅也束手无策。

接下来，窦先生就开始了他的艰辛维权路，从去年9月下旬一直到现在，5个月的时间，窦先生无数次要求京东客服给予处理办法，可京东方面的态度异常“暧昧”，口头上说正在与代理商协商处理，实际上却迟迟没有解决方案。

忧心：大品牌竟也没保障，投诉者称再也不敢网购

“真的再也不敢网购了！”窦先生在向记者述说时依然忧心忡忡。他说，自己是做过市场调查的，法恩莎卫浴在业内算是知名大品牌，合肥有实体店，而且网络上到处都是他们的宣传，是有一定知名度和影响力的。

记者从窦先生的京东商城网络订单明细看到，他购买智能马桶的网络卖家名为“法恩莎华耐专卖店”，属于华耐立家建材连锁旗下运营品牌，供货商一栏显示为上海华耐陶瓷工贸有限公司。

没想到这样的大品牌也没有保障，如果说买一件商品出现问题，可能是“意外”，但同款商品第二

件也出现同样的问题，那就应该是质量有瑕疵。窦先生显得很无奈，“使用智能马桶5个月以来，所谓的智能操作‘形同摆设’。过年期间，亲朋好友到我家来，还调侃我家的智能马桶‘中看不中用’，说我可能被网络商家忽悠了。”

“我也是实在没有办法解决了。看到市场星报联合工商、质监、食药监发起的‘3·15出击’栏目，我希望你们帮助我维护合法权益，给京东商城和里面商家一个警醒。”窦先生称，这件事情上，他是一名弱勢的消费者，也是一名网购受害者。

调查：智能马桶抽检四成不过关 部分国产品牌安全性欠缺

随着市场消费多层次的需求，家居行业发展逐步走向智能化，时尚的智能马桶也成为许多家庭的选择。

不过，记者发现，很多智能马桶并不“名副其实”，在国家的抽检中也屡屡不合格，达不到标准，“黑产品”的品牌厂商不断被曝出。

去年8月14日，北京市工商局的抽检报告显示，包括箭牌卫浴的一款智能马桶、北京洗立洁卫生洁具有限公司生产的“洗立洁”牌某款智能马桶、合肥荣事达三洋电器股份有限公司生产的“怡上”牌某款智能马桶等5个国产品牌智能马桶登上“黑榜”。

今年1月14日，国家质检总局公布调查结果显示，抽查的智能坐便器产品不合格率为四成，市面上的外资及国内主流品牌样品均合格，大部分不合格产品由国内中小企业生产。

经检验，抽查的45批次智能马桶中，有18家企业生产的18批次产品不符合标准要求，其中13批次为整体式智能坐便器，5批次为独立式坐便洁身器（智能马桶盖）。部分国产小品牌产品在防火、防触电等安全指标上存在不合格现象。