

# D14 聚焦

(上接D13版)

对此,万家灯火总经理张晶表示,定制产品比较独特,尺寸、风格等方面有较大局限性,如果退回很难再销售回去,不可能因为“不喜欢”就退掉。但是,商场作为消费者与商家中间的协调者,会尽量站在消费者角度为其考虑。如果定制产品厂家已经开始制作,消费者执意退货,中间产生的成本、运输等费用,肯定由消费者承担。“至于要承担多少,我们也可以帮你查看工程进度、协调,但是最后数额是由您和厂家商议而定”。但是如果因为质量问题要求退货,那另当别论。

邱宝昌律师表示,家具本来就不是统一规格商品,现在市场大部分家具如门、柜都需要根据居室环境定做,商家不能因为与一般标准尺寸有一点差距,人为阻碍消费者退货,那么“无条件退货”也没有意义了。而且,如果定制商品出现质量问题,根据国家“三包”规定或《北京市家具产品修理、更换、退货责任规定》,可以退货或换货。

对于建材类商品,蒋苏华表示,用过的建材,如瓷砖、地板等物品,无论对于商家或者消费者来说,退货都不太可能。如果因为建材出现质量问题,消费者可以以赔偿损失

的方式要求赔偿。邱宝昌表示,有些产品如瓷砖、窗帘铺装、裁剪后再退货,确实对商家不公平。此类商品的退货标准,商家在出售时最好说明退货条件,明确责任。

## “特价品不予退货”是无效条款

记者在家居卖场走访发现,多家卖场的“无条件退货”并不涵盖促销品、特价品或样品。有业内人士表示,促销产品本身利润就很小了,如果再退货或换货太麻烦。但记者发现,这并非一项“铁打规定”。张晶表示:“虽然卖场规定不允许处理的商品再退货,但是并非没有商量的余地,就是麻烦点儿。”

律师蒋苏华称,促销商品“不退不换”的规定是无效条款,不受法律保护,折扣商品也是可以退货的。邱宝昌称,如果产品有何质量瑕疵,在促销时应明确说明,这种“有限的退货条件”要写清楚,免费而不能免责。对此,张晶表示,消费者在购物时要认真考虑、谨慎选择,不要因为一时心动而“一掷千金”;同时,购物时最好想到退货时的一些细节,与商家事先明确责任,有备无患。

## 部分卖场退货服务列表(该表格由新京报记者采访整理,具体细则以卖场对外公布为主)

商场	退货服务	备注
万家灯火	30天内,如果非处理商品、定制商品,都可以无条件退货。如果商品已经运送至消费者处,需要支付一定的运费、包装费等。定制产品,一般消费者支付预付款后,厂家开始生产。如果消费者执意进行退货,需赔付生产的成本,商场以中间协商者的身份协商赔偿金额。	对于出现质量问题的定制商品,商场事先会进行监测,如果出现严重质量问题,如排放量不达标、工艺不符合质量标准等,在商场的协商下进行退货;如果是小的质量瑕疵可以进行修复的话,消费者可以进行投诉,商场会督促商家进行维修。
居然之家	消费者在签订合同三十天内,除定制产品,在不影响二次销售的情况下,在达成交易一个月内,可以进行无理由退货。	由居然之家代收款的,在按规定扣除相关费用或违约金后,将剩余货款退还给消费者;由商家直接收款的,由居然之家通知商家退还货款。涉及违约金时,由退换货中心统一协调。
红星美凯龙	消费者在签订合同三十天内,如对购买产品感到不满意、不合适、不喜欢,可至红星美凯龙商场进行退货而不需要任何解释。如果有个别特价品不能满足这项服务,将会在单据写明并有口头提醒。	产品在送达之前,才可以无条件全款退货。否则,用户一般被要求支付运费、包装费等。如果所买产品是特价产品、样品、定制产品、进口商品,不在退货产品之内。
东方家园	非定制商品60天内享受无理由自由退换货:一般商品自售出之日起,不脏、不残、包装完好,配件齐全,不影响二次销售,60日内凭购物小票可以自由退换货。	对于明示处理的商品,一经售出不退换。
城外诚	执行《北京市家具产品修理、更换、退货责任规定》	

## 区别“定金”与“订金”

消费提醒

在买家具时要注意,“定金”与“订金”是有区别的。“定金”指为保证合同的履行,消费者预先向销售方交纳一定数额的钱款。合同上是“定金”的,根据《合同法》规定,销售者违约时,“定金”双倍返还;消费者违约时,“定金”不返还,“定金”的总

额不得超过合同标的的20%。而“订金”,目前法律上没有明确规定,一般可视为“预付款”。消费者违约时,与销售者协商退款。蒋苏华律师提醒消费者,一般消费者将钱掏出去后,要回来比较难,相对来说,“定金”具有法律效力,能更好地维护消费者权益。

## 注意售后条款

律师蒋苏华称,售后服务本应由厂家承担,但异地厂家可能会委托商场进行售后服务,类似于“权力转让”。消费者在商场购物时,要仔细研究合同中的售后条款,购买商品后,最好到商场内收银台统一结账并索要发票,必要时向索要商场售后服务合同,以确保享受售后服务。

D13-D14版采写/新京报实习记者 冯静

责编 付娟 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 陆爱英



# 2012“拯救美丽”北京丽都医疗美容医院联合彩虹中国公益救助中韩专家北京丽都现场会诊国内整形美容技不亚韩

## 集结美丽世界强者力量 救助先天上睑下垂重症女孩

### 关爱第一棒 深夜接车小美到京

近日,一位家庭困难患有严重先天上睑下垂病症,仍在逆境中努力向上挣扎的女孩小美受到了各大论坛、微博网友的广泛关注。小美遭遇被一名韩国整形医生发现并发布在博客上,经国内某知名网友转载后立刻引发众多网友的关注讨论。北京丽都医疗美容医院几经周折找到韩国医生,联合“彩虹中国”才找到小美,通过前期专家们照片初步会诊后,初诊为先天性上睑下垂重症,急需矫正。北京丽都的工作人员随即即为小美购买车票,并于7月30日晚将小美接到北京,以进一步确诊救助方案。

### 中韩专家强强会诊 强大国际整形美容技术支持

7月31日,北京丽都医疗美容医院不仅邀请到小美事件发起者,韩国医生徐载湖共同会诊和见证“2012拯救美丽”大型公益救助活动,更利用亚洲连锁身份,邀请到丽都集团内亚洲知名整形大师范巨峰、刘金华教授,韩国大师柳在一及北京丽都院长刘桐、主任潘卫峰、周光瑜、朱葛勇、于俊杰组成小美会诊专案组,对小美的救助方案进行了中韩大讨论。同时聘请大众媒体作为本次公益救助活动的全程媒体监督。以公开会诊、公开救助小美所产生费用均由医院全额承担,用正能量将公益救助做到公开、公证、真实。

### 救助方案纷争不断 全面部美化改善初达成

会诊现场,各大知名救助医生纷纷发表救助观点,主刀医生潘卫峰表示:“要完全重树小美的信心,单单救助上睑下垂造成的小眼睛远不够,从面部美学角度出发,结合小美自身情况,给出了眼部、鼻部、下巴整体的改善方案。”范巨峰提出“专家们提出的救助方案,是要充分尊重救助者意愿才会最终确定,同时以专家的角度对小美进行了心理疏导,外形美固然重要,心灵美一样重要。”刘桐院长表示:“首当其冲的会从小美的上睑下垂症状进行救助。”韩国专家则表示:“此种上睑下垂可以通过韩式埋线改善”。主刀医生潘卫峰则持反对观点:“先天性上睑下垂,并较严重者,最好采取开刀手术方式才能从根本上得以矫正。”最后专家组讨论诊断方案为:眼部、鼻部、下巴全面改善,并对眼部进行重睑手术。

### 20万整形救助资金,眼、鼻、面部全面改善 重建小美信心

北京丽都医疗美容医院刘桐表示救助团将秉承医生的救治、细心、严谨、博爱精神,不但为小美先天性上睑下垂造成的小眼睛进行救助,还会从小美的面部整形美化学进行全面的美化改善,北京丽都医疗美容医院斥资20万整形救助基金,帮小美实现的整体容貌改善,让小美重建信心,对生活充满希望。

7月31日上午十点,北京丽都医疗美容医院联合“彩虹中国”整形救助基金(简称彩虹中国)在北京丽都医疗美容医院一楼大厅举行了美丽救助公益活动发布会,北京丽都医疗美容医院将为贫困少女小美(化名)进行免费眼部手术救助。出席本次活动有20余家媒体。



▲小美接受北京丽都医疗美容医院整形公益救助



美丽热线:400-000-7070  
官网:www.ilidu.com