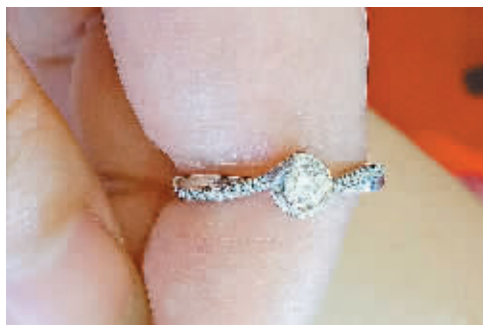


(市民程女士致电本报民生热线 2382258 反映)

“3月份,我在达城大北街‘德西尔珠宝’店买了一对钻石婚戒,10天后就发现我戴的戒指指环上有断痕,销售人员称没打磨好。5月17日晚,我发现指环的裂痕越来越明显,多次与店家沟通无果。”21日,市民程女士郁闷地告诉热线记者,她跑了三趟,店家都不愿意退货退款,只同意换款,“婚礼还没办,婚戒就断了,好不吉利嘛。”



为人民服务

我帮你

民生热线

05

2018年5月24日 星期四

2382258

主 编:廖晓梅 编 辑:胡 扬

好尴尬 婚礼还没办婚戒就断了

德西尔“钻石婚戒风波”始末

A

市民投诉: 钻石婚戒 10天出现裂痕

3月14日,程女士到达城大北街“德西尔珠宝”店购买了一对钻石戒指,准备结婚。3月25日,她又去该店买项链时发觉钻戒的指环有点裂痕印子,当时销售人员说是没有打磨好,马上打磨了一下,她也就没有太在意。哪知两个月后,5月17日晚,她无意间看到指环的裂痕越来越明显,怎么回事?

当晚,着急的程女士立即跟店家沟通,店家让她第二天带上发票和证书去换款。“5月18日晚上8点多钟过去,店家的专业师傅看后说,是质量和他们改圈技术上的问题,叫我换个款式。我当时就要求退货,他们说要下班了,叫我第二天再来。19日到该店,我仍然坚持退货,但他们却称货款已经上交公司,退不了。店家让我看看店里同价位其它款式的钻戒,但我都不是很喜欢。后来,我看中一款价格17000多元的钻戒,跟有裂痕的婚戒有1000多元的差价。我当时就很郁闷,不仅仅是要补这么多价差的问题,还因为我并不是特别喜欢。”程女士说,所以她仍然要求退货,但店家就是不同意。20日,我再次到店里去讨说法,仍然没有结果,店家还称可以一起去找相关部门解决。

跑了3次都未果,程女士这下彻底生气了:“买钻戒是为了结婚,可买来10天就出现裂痕,两个月就断裂了!店家专业技术师傅都承认是质量和他们改圈技术上的问题,我要求退货,店家居然还以各种理由搪塞。‘德西尔珠宝’店的这种行为明显就是欺骗消费者,希望晚报强大的读者群能够给我评理。”

B

珠宝店回复: 双方已经协商好

昨日上午,记者就程女士“钻石婚戒风波”一事联系上“德西尔珠宝”店的店长王琴,欲采访王琴,但她称有事,晚点再联系记者。不一会儿,一位自称是“德西尔珠宝”店的负责人打进本报热线电话称,关于程女士戒指指环断裂一事,双方已经处理好。

记者追问程女士戒指指环为什么会呈现断裂现象?该负责人解释称,是因为指环大小从15号调到19号,调圈造成的。随后,该负责人一直说“这件事已经处理好了”,然后挂断了电话。

C

消委调解: 用了5个多小时达成协议

昨日下午,记者来到通川区保护消费者权益委员会,区消委李秘书长告诉记者,21日早上9点多钟,程女士和“德西尔珠宝”店的相关工作人员来到区消委,要求申请调解钻戒指环断裂纠纷。

“通过了解,我们得知程女士3月14日在大北街‘德西尔珠宝’店购得一款铂Pt950钻石女戒,3月25日发现指环有裂痕,要求退货,但‘德西尔珠宝’店说可以换,不能退货。双方各持己见僵持了很久,调解一直持续到下午3点多钟,用了5个多小时双方才达成协议。因为金银珠宝等系贵重消费品,不像其他普通消费品有明确的三包规定,我们只能参照相关规定,综合双方意见。”李秘书长说。

最终,双方达成协议:程女士接受换货,她又另选了一款钻戒,但所换钻戒吊牌价比原来那款钻戒吊牌价高,折后差价是3575元;程女士承担800元差价,其余2000多元差价由“德西尔珠宝”店承担,作为程女士的误工费、往返车费及精神损害等相关补偿。

D

双方商定: 店家重新免费定做新指环

记者再次致电程女士,程女士告诉记者,她和“德西尔珠宝”店的人到通川区工商局去解决这个事情,已经达成协议。但“德西尔珠宝”店只同意补800元的差价,“因为我一直很钟情之前那款钻戒,‘德西尔’又不同意退货,加之我也不愿意别人说我占他们便宜。消协调解后当晚,我们双方再次私下商定,将原来那款钻戒的钻石取下来由我自己保管,指环交给店家返回厂家,厂家免费重新给我定做一个新指环。”

但最后,程女士却称,她为这件事情连续奔波了好几天,身心俱疲。戒指一事总算比较圆满地解决了,她也不想再生事端。



本报记者 迟剑

