

编辑/徐礼军 校对/任永涛

近期,有关手机的投诉焦点主要集中在山寨机和网购手机方面,工商部门提醒消费者——

慎购山寨机 网购防陷阱

■记者 杨文静 实习生 来诗旋 通讯员 杨凯

近期,市工商局12315申诉举报指挥中心每天都会接到消费者关于手机的投诉,其中,对品牌手机的投诉相对减少,对网购手机尤其是山寨机的投诉越来越多。因此,工商部门提醒消费者,不要轻信山寨机的优点,网购手机要多加小心。

“功能很强大,价格很便宜”?

山寨机的一大特点是:功能很强大,价格很便宜。但在接到越来越多的投诉后,工商人员得出一个结论:这一特点正是山寨机吸引消费者的诱饵,受此诱饵迷惑,消费者一开始往往意识不到山寨机的其他特点,总是到后来才发现山寨

机内置收费陷阱、售后没有保障。西工区的李先生买了一部山寨机,他很喜欢玩儿手机里的一个游戏,但由于购买时售货员没有告诉他该游戏是联网游戏,李先生以为是手机自带的游戏不需收费。近日,他查话费时发现,话费单上多出了200余元上网费。

无独有偶,市民王女士也觉得她话费不对劲,一查才知也有上网费,原来她喜欢更换手机屏保,每次更换,手机都会自动联网。工商人员说:“这就是山寨机内置的收费陷阱,它往往出现在‘更换壁纸’和‘视频播放’中,只要点到这些功能,手机将在没有任何收费提示或二次确认的情况下直接产生相关费用。”

发现山寨机有这样的问题,消费者小心使用还可以避免,但是,如果手机本身有质量问题,那就难办了。工商人员说:“山寨机的售后

服务没有保障,因为大多数山寨机都没有固定的售后服务部门,尽管有时候经销商也会兼职做售后服务,但他们往往会故意找各种借口推拖,最终拖过保修期;有些经销商甚至还会‘人间蒸发’,消费者将出现故障的山寨机送到手机店维修,可是过了几天去取手机时却发现,手机店已经关门。”

货到付款,付款容易退货难

由于网上购买手机的价格比市场价低,因此不少消费者选择了网购,相关网站“货到付款”的承诺似乎很能让人放心,可是,工商人员提醒说:“实际上,你必须先把货款给送货人,对方才将货交给你并允许你打开验货。等你发现手机有问题,已经晚了,想退货?那就请你联系经销商吧。”

涧西区的马先生网购了一部诺基亚N73手机,比市面价格便宜200元。他使用后手机经常死机,后来电池也没法用了。马先生一打听,得知这部手机不在全国联保范围内。他拨打经销商的电话,却怎么也打不通。他跑了很多部门反映情况,累得筋疲力尽,最终只好自认倒霉。

工商人员说:“网购存在这样的问题:如果手机出现问题,消费者就必须到经销商所在地的工商部门进行投诉,可有些消费者根本就不知道经销商的真实身份,甚至连电话都打不通,这维权难度就大多了。何况网购往往没有发票,没有凭据,你如何维权?”

工商部门提醒消费者,购买手机时一定要注意产品质量,不要被低价和花样繁多的功能所吸引;一定要向商家索要保修卡和发票;网购手机要三思而行。

寻女友无果轻生 幸得好心人救助

本报讯(记者 张喜逢 实习生 袁远)一男子在街头张贴寻人启事,寻找失去联系的女友。市民魏女士被该男子的“痴情”打动,打电话询问其寻找情况时,将负气轻生的该男子救出了“鬼门关”。

据魏女士介绍,11月28日8时许,她送孩子前往西工区洛北乡东涧沟村附近的学校上学,返回途中偶然看到村口附近路边的电线杆上贴着数张寻人启事,便好奇地看了看,原来是一男子在寻找女友,启事上的真诚话语让魏女士有些感动,于是,她记下了对方的联系方式,试图帮这名男子一把。

当日19时许,魏女士拨打了该男子的电话,关切地询问其是否找到女友。电话交谈中,魏女士得知这名小伙子与女友因闹别扭而无法与心上人再见面、联系,因此情绪很悲观,几次提到要轻生。

挂断电话,魏女士一直在替对方担忧。21时许,她再次拨打了对方电话,电话那头小伙子声音微弱地说,他已服用了安眠药,马上就要离开人世。魏女士问清小伙子的住处后,急忙打电话报警。

数分钟后,金谷园派出所民警赶到金谷园村一旅社,找到了这名23岁的男子。他已吞下50粒安眠药,神志不清,民警急忙将其送往附近医院抢救,并与其亲属取得了联系。

该男子经抢救已脱离了生命危险,此事在进一步处理中。

(线索提供者:武先生)

刷卡购物很方便 怎奈退货难上难

专家称:退货手续费不应让消费者承担

本报讯(记者 赵玉杰 通讯员 杨凯)“原本想给老公一个生日惊喜,却没想到因刷卡闹出这么多烦心事。”日前,西工区的陈女士刷卡购买了一件纳米羊毛衫,回家后却发现羊毛衫并不适合老公穿,她要求商家退货,商家却以刷卡退货困难为由,拒绝退货。最终,在工商人员的干预下,陈女士的权益才得到维护。

据陈女士介绍,前不久,她在解放路附近为老公挑选生日礼物,在沿街一家商店看中了一款纳米新材料羊毛衫,标价488元。她正在犹豫不决时,服务员表示该店可“无条件退货”。陈女士准备付款时,却发现所带现金不够,服务员告诉她可以刷卡。

回家后,陈女士迫不及待地让老公试穿新羊毛衫,却发现已经发福的老公根本穿不上它。当她要求商店调换时,却被告知没有同样的款式了,陈女士因此提出退货要求。

店方却说,陈女士是刷卡购物,这样退货的手续会很麻烦,至少要半个月后货款才能打回到她的卡上,而且刷卡产生的手续费必须由陈女士承担。店方建议她换另一种款式的。但是,陈女士在该店没能找到合适的羊毛衫,她坚持要求店方按照“无条件退货”的承诺给她退货,但双方经过多次协商都没结果。

随后,记者和工商人员一起陪同陈女士走访了银行的相关部门。据有关专家介绍,刷卡消费的退货款在回到持卡人有人账户前,需要经过商户、收单行、发卡行等几个机构结算。陈女士在办理退货手续后,店方应及时向结算银行(收单银行)发出指令,经结算银行审核无误,再通过银联系统,将款退“还”到陈女士的发卡银行,继而再充入陈女士的账户,而退款时间长短很大程度上取决于商家提出申请的快慢。至于刷卡的手续费,这是银行向商家约定收取的,与消费者没有关系,况且货款退到消费者的账户后,银行会将手续费退给商家,消费者不必支付这笔费用。

在详细了解了刷卡退款流程后,经工商人员协调,该店在审核商品无误后,给陈女士办理了退货手续。



老兵退伍前,再为洛阳作贡献

▲昨日上午,驻洛71282部队的117名退伍老兵在离开洛阳前,集体为第二故乡再次献血。一个上午,大家共献血46800毫升。

这些战士有的在洛阳两年,有的已经十几年,他们对第二故乡都十分有感情,这次无偿献血是退伍兵们自发组织的。为方便老兵们献血,市中心血站特意派出流动采血车,帮助战士们完成献血心愿。

记者 杜武 通讯员 郑备战 摄

▲连日来,驻洛铁军积极组织退伍老兵在驻地开展形式多样的“老兵退伍不褪色,再为故乡做贡献”活动,赢得了驻地群众及各单位的一致好评。

图为昨日驻洛铁军某部即将退伍的500余名老兵集体来到伊川县荆山公园植树时的情景。记者 曾宪平 通讯员 戴丹华 摄

没用完的养路费能退吗

事件缘由:王女士于今年1月买了一辆小轿车,并购买了今年上半年的汽车养路费。1月12日,她的丈夫因车祸去世,汽车也报废了。3月初,王女士拿着车辆报废手续和车牌停用手续到交通规费征稽处申请退还未用完的养路费。工作人员告诉她,没用完的养路费可以退,并让王女士把电话、资料留下,说办快了要一个月,慢了要

两个月。可是,王女士至今没等到对方的消息。她想知道,没用完的养路费到底能不能退?

记者跑腿:就王女士遇到的情况,我们采访了市交通规费征稽处的有关人员。该处的徐先生说,因车祸等

原因造成养路费未用完,车主方可以办理养路费停征手续并申请退费。

徐先生说,根据有关规定,车主在办理车辆停征手续时,需要携带交通事故责任认定书及由保险公司出具的现场勘查记

录;发生车祸后,车主方应及时到有关部门办理相关手续,因为退费的多少是根据申请时间来计算的。像王女士这种情况,退费金额是从3月份她去申请时开始计算的。接到申请后,征稽处需要一个月左右的时间为车主办理手续。

市交通规费征稽处的咨询电话为65296656。

(见习记者 焦琳)

