

昨日,由本报与市工商局联合举办的“月月民生3·15”再次行动,有关手机的投诉真不少——

# 买个手机,不该就这样坠云里雾里

□记者 赵玉杰 李建民 李岚 见习记者 谢磊 姜春晖 通讯员 王红霞 杨凯 王重阳 张锦 孙百胜 杨波/文  
 记者 李建民/图



购买手机时附送的商品出现问题,消费者向工商人员反映情况。

“我今天维权并不是为了得到什么赔偿,而是希望提醒其他消费者,要警惕一些手机商家的不法行为。”本报“月月民生3·15”活动的“手机的烦恼”现场维权受到广大手机消费者的高度关注。

在“5.17 电信日”到来之际,由本报与市工商局联合举办的“月月民生3·15”活动,重点围绕手机问题进行了现场维权。相关启事见报后,我们共接到150余起与手机消费有关的咨询和申诉,其中较为集中的问题有:一是手机本身的质量问题,如手机出现自动关机、按键失灵、黑屏、电

池待机时间短等现象,部分手机经营者在经营过程中以旧充新,以次充好;二是售后服务问题,维修质量差,缺乏责任心,没有向消费者提供及时的维修服务;三是部分销售者缺乏诚信,推脱问题,曲解“三包”规定,不按有关规定承担责任等。

“在每日的投诉中,有关手机问题的投诉相对较多,已成为‘老大难’。”市12315申诉举报中心负责人王红霞提醒消费者,就目前手机市场特点看,消费者应树立良好的购买意识。在购买手机时不可轻信店方的口头许诺,一

定要求销售人员在手机附带的说明书、使用手册、保修卡上找到相应的文字材料作为保证。最好当场亲自开机调试,并检测耳机、充电器是否可以正常使用。购机时要仔细检查手机屏、外壳、摄像头等零部件,发现瑕疵及时提出,“三包”期内保管好外包装盒和附件,以免退、换货时引发不必要的麻烦。

昨日9时许,“现场维权”正式启动。当天,在市工商局以及中国移动、中国联通、中国电信等有关部门的调解下,让手机用户头疼的消费纠纷得到了快速解决。

## 特价新机未用进水? 检测报告存疑点

投诉人:沈女士  
 被投诉方:佳美迪家电连锁店  
 投诉缘由:

4月21日,家住东花坛的沈女士在佳美迪手机卖场内花费1250元购买了一部特价手机,准备作为生日礼物送给孩子。不料,孩子生日那天,新手机未用竟然无法开机了。于是,沈女士将手机拿到店里要求退换,店方值班经理表示,需将手机邮寄到厂家特约维修站进行检测。

两周后,沈女士拿到了检测结果:“手机存在主板发雾、松香助焊剂残留等问题。”这意味着手机故障是消费者人为引起的,店方无需为此负责,不会给沈女士更换新

机。“手机是全新的,从来没有修过,也没有进过水,我不知道检测报告怎么得出这样的结果。”沈女士郁闷地表示。

维权过程:  
 沈女士指着检测报告向记者介绍,检测报告上既无工程师签名,也没有检测完成日期,甚至连检测单位的公章都没有。

随后,记者跟随瀍河工商所执法人员来到佳美迪手机卖场。该店负责人陈经理表示,店里愿意免费维修,消费者也可自行将手机拿到特约维修中心再次检测。至于为何检测报告上没有检测单位公章,他表示检测报告确实是他们那里出的,一般都不加盖公

章,消费者如有疑问可拿手机到其他检测机构检测。

工商提醒:  
 “消费者在手机维权中显然还是弱势的一方。如何才能提高手机维权的成功率,同样让我们比较头疼。”瀍河工商所执法人员表示,如今,很多厂商都打降价牌吸引消费者,但低价格往往带来的是低质量。同时,很多所谓特价手机的名堂很多,不少商家其实是把厂家送的那部分赠品与正品混在一起,打着特价旗号,实际以正品的价格销售,因此消费者并没有得到多少实惠。另外,消费者尽量不要单独购买手机、充电器或电池等其中的一项,而应同时配套购买。

## 买手机附送自行车,没骑多远爆胎了

投诉人:徐先生  
 被投诉方:豫合手机店  
 投诉缘由:

在该店购买手机后,其附送的折叠自行车内、外胎竟都是翻新的产品,没骑多远就爆胎了。

徐先生介绍,去年10月3日,他的女儿在豫合手机店购买手机后,将店方搭售的自行车送到家让他使用。过了几天,他将这辆自行车车胎充气,想骑着外出,没想到

当场就将车胎打“鼓”了。他与老伴拿着购货发票到商店交涉半天,对方才给换了一辆自行车。前不久,他骑上这辆自行车外出,没走多远车胎竟然爆了,上修车铺让师傅查看,才发现这车胎竟是翻新的旧车胎。

记者昨日看到,徐先生拿过来的自行车外胎爆开的口子有10厘米长,内胎爆了个大洞,内胎看上去也有些老化。

维权过程:  
 在丹城路工商所工作人员的调解下,店方赵经理看了徐先生拿来的自行车爆胎,当场表示予以更换。徐先生要求将自行车前后轮的内、外胎全部更换,赵经理也同意了。

工商提醒:  
 购买商品时的附赠品也应有合格证,实行质量“三包”,出现质量问题顾客可直接找商家解决,商家也必须负责到底。

## 预存话费“被叠加”,用不完太浪费

投诉人:郝先生  
 被投诉方:某手机经销商  
 投诉缘由:

去年8月,郝先生在中国移动营业厅办理了“预存话费送礼品”活动,缴纳的400元话费分10个月返还,每月固定消费40元,不能跨年,活动截止日期为2010年5月。

同年10月,郝先生购买了一款价值1500元的手机。经销商告诉他,购买此款手机可享受“购机抵话费”活动,即1500元购机款全部转为话费,每月返还固定话费50元,用不完的话费次月作废。

考虑到之前参与的“预存话费送礼品”活动尚未结束,郝先生询问对方,能否将“购机抵话费”活动顺延,等前一项活动结束后再开通,对方表示可以。然而次月查询话费时,郝先生发现,工作人员已将两项话费叠加,自己每月的固定话费金额变为90元。

话费太多用不完,而且不能跨年,和经销商多次协商无果,郝先生遂投诉经销商。

维权过程:  
 昨日,中国移动客服中心受理该投诉。经查询,郝先生办理的

“预存话费送礼品”活动和“购机抵话费”活动性质不同,因此无法按

要求顺延。在此之前,手机经销商并未将此情况告知郝先生。中国移动客服中心的工作人员表示,从今年4月起,考虑到郝先生每月的实际话费为50元~60元,他们已经将每月返还的固定话费进行了处理,由90元减至60元,剩下的30元变为自由话费(当月未用完不作废)。等到郝先生“预存话费送礼品”的活动到期后,每月的固定话费金额会按照“购机抵话费”的活动内容变为50元。

郝先生说,自去年10月至今年3月,他每月的话费从未达到90元。对此工作人员回复,他们将返还未收取的话费,并将其转为自由话费。

工商提醒:  
 消费者办理话费业务时,最好到指定营业厅办理,遇到不明白的问题要详细了解。保存好发票和相关协议,以备不时之需。

如果在使用过程中发现问题,一定要先打印出话费详单,并及时询问工作人员。

## 突然出现陌生菜单,稍不留神被扣钱

投诉人:常先生  
 被投诉方:胜天手机连锁卖场周王城广场店  
 投诉缘由:

3月4日,市民常先生在胜天手机连锁卖场周王城广场店花费680元,购买了一部科摩牌K999型直板触屏手机。购机当天,常先生便发现手机的设置有点不太对劲儿。“从手机店回家后,我随意翻看手机功能,发现里面有‘梦幻园’这一软件菜单,我就点了一下。”常先生说,按下该菜单键后,手机屏幕上显示“信息正在发送”字样,随后,常先生便收到一条短信:“您已选择由北京XX公司提供的短信业务,信息费每条0.15元。”常先生回忆,选择机型时,他并未在该款手机内插入手机卡,同时也未发现“梦幻园”这一菜单功能。“付款后,我插入卡,与家人通了一个电话就回家了。我敢肯定,“梦幻园”软件是在插入卡之后才出现的。”常先生说。

对“梦幻园”软件所产生的增值费用问题,常先生十分不解。第二天他来到购买手机的卖场询问。“销售人员告诉我,他们的手机没有任何问题,拒绝维修和退货。”无奈之下,常先生又按照说明书上注明的联系方式,来到负责该品牌手机在洛维修业务的洛阳天脉公司咨询。该公司工作人员得知常先生的来意后,否认科摩牌手机在他们公司的鉴定和维修范

围之内。连吃“闭门羹”,常先生使用该款手机异常谨慎,生怕再次被无故扣费。

数日后,常先生了解到,科摩牌手机在洛阳设有经销处。3月21日,常先生带着手机来到了该经销处。“当着工作人员的面,我给他们进行了现场演示,可他们不承认手机存在质量问题,断然拒绝了我的维修要求。”

维权过程:  
 昨日上午,我们与西工区丹城路工商所执法人员一起来到了胜天手机连锁卖场周王城广场店。该店负责人范经理表示,销售人员在售机前,难以对每款机型都进行深入了解或试用。店方也确实并不了解该型号手机内置有“梦幻园”这款软件,因此造成了这一系列问题和纠纷。范经理表示,他们愿意无条件退货,并答应赔偿常先生为解决此次纠纷所造成的经济损失。

工商提醒:  
 手机吸费具有很强的隐蔽性,且严重损害了手机消费者的知情权,破坏了双方的公平交易。在个人权益受到侵犯时,消费者要及时举报,保护自己的合法权益。

