

“冷”投诉,最近可是热得很!

昨日,针对关于空调等夏令用品的投诉,本报记者联合工商执法人员和业内人士,在为您维权的同时,向您介绍使用和选购空调时的注意事项

□记者 赵玉杰 李建民 见习记者 李岚 郭立翔 通讯员 杨凯 付书敏 文/图

昨日,由本报与市工商局联合举办的“月民生3·15”活动再次启动,活动重点围绕空调、电扇、凉席、饮料等夏令用品进行现场维权,帮助多名消费者讨回了公道。

近日,针对空调的投诉明显增加,仅市工商局12315申诉举报中心每天就接到类似这样的电话就有几十个。不过,经专业机构检测认定,真正属于质量问题的投诉不足两成,多数投诉是由于用户对空调使用常识缺乏了解、认识存在误区造成的。



工商执法人员针对消费者的投诉与商家负责人进行协商。

►►使用空调存误区

那我们对空调存在哪些认识误区呢?奥克斯洛阳技术服务中心的工程师刘正杰针对这些情况一一作答。

误区一 家中的空调制冷效果不好,屋里的温度根本达不到遥控器上显示的温度。

刘正杰:遥控器上显示的设定温度实际上是空调出风口的温度,一般比实际室温低一些。如出风口附近的实际温度与设定温度相差不

多,说明空调工作正常。

误区二 家中的空调和邻居家的一模一样,但不如他们家的制冷好,是不是有什么毛病呀?

刘正杰:那就要先看看您家是不是在楼房的顶层,家里的门窗密封得怎么样。除此之外,您家房间的大小、朝向,也对空调的制冷情况有很大的影响——一般来说,在朝北的小房子内,空调的制冷效果明显好于在朝南的大房子里。

误区三 空调噪声大了点儿,国家有标准吗?空调噪声应该在多少分贝以下呢?

刘正杰:国家的强制性标准是在实验环境下测定的,而在生活中,空调的噪声会受外界诸多因素的影响。此外,选择高速风后,空调的噪声会比较大。建议市民可在用高速风将室内的温度降下来之后,改为低速风,噪声也会因此降低4分贝左右。

►►使用空调有窍门

刘正杰还有一些空调使用上的建议和窍门介绍给大家。首先,不要频繁地开关空调或转换模式,否则会大大减少空调的寿命;其次,如果您家里安装的是柜机的话,最好选

择水平方向送风,这样送风距离更远,制冷效果更好。

另外,尽量选择空调的自动运行模式,这样空调的制冷温度会保持在24℃~28℃,这时人体的感觉比

较舒适。如果您一定要设定温度的话,最好保证室内外的温差在10℃以内,即室温在25℃左右即可,否则很容易患上空调病。最后提醒您,空调可得定期清洗呀。

►►选购空调需注意

针对一些市民在选购空调时出现的问题,市工商局12315申诉举报中心发出消费警示,在选购空调时应注意下面几个事项。

首先,避免概念混淆,不盲目追求时尚。空调市场新品迭出,光触媒、冷触媒、氧吧、负离子、纳米等健康空调概念五花八门。据了解,除光波空调外,目前所有的“健康空调”都没有通过国家权威机构的检测。消费者在选购时,要综合考虑产品的性价比,不应盲目追求

时尚。

其次,查验认证标志。目前空调产品具有强制性的认证标志有两个:一是“3C标志”,由国家认证认可监督管理委员会发放;二是“能效标志”,其包含的能效比共分5级,最高为一级,五级最低。

再次,要看准品牌。现在市场上的空调品牌较多,建议在选购空调时尽量挑选知名品牌,这样在日后的使用过程中就会有保障。

最后,“三包”保障消费者合法

权益。空调属于国家规定的“三包”商品,整机“三包”有效期为1年,主要部件(包括压缩机、风扇电机、温控器等)“三包”有效期为3年。空调整机自购买之日起7日内出现性能故障,消费者可要求全额退货或换货;15日内出现性能故障,消费者可要求换货或修理。“三包”期内,空调经两次修理仍不能正常使用的,消费者可凭维修记录要求更换同规格同型号的空气;如没有同规格同型号的空气,可要求退货。

空调成摆设 店方称无责

投诉人:马女士

被投诉方:新区容威家电格力空调专卖

投诉缘由:

今年3月,马女士在容威家电购买了一台格力空调,安装人员试运行几分钟后,称质量没有问题。6月,马女士首次使用空调时便无法制冷,遂与售后服务联系,但等了十几天,一直无人上门检修。马女士与店方联系,店方表示自己只负责销售,“找我们没有用”。之后,售后人员虽两次上门检修,但均未找出原因,“对空调进行检测”的承诺也一直没有兑现。

炎热的天气让马女士失去了耐心。她要求店方将空调退货或调换,但店方称“只能找售后解决”,拒绝了马女士的要求。

维权过程:

昨日上午,古城工商所的执法人员随马女士来到容威家电。店方一名负责人说,店方只能先由售后方对空调进行检修并找出问题后才能决定是否退换货。经协商,马女士和店方达成一致:店方联系售后方在3天内对空调进行检测,如问题较严重,则予以调换或退货。该负责人还就店方服务不到位之处向马女士道歉。

工商提醒:

首先,在空调安装完毕后,应按照说明书对空调进行试运行,对其功能作全面测试,试运行时间不应少于30分钟。其次,如空调出现质量问题,应让售后维修人员在保修卡上注明维修记录,并妥善留存,以免日后发生纠纷时商家推卸责任。

装空调必须加买管子?

投诉人:高女士

被投诉方:老城区唐宫家电市场格兰仕空调销售公司

投诉缘由:

高女士7月1日在该公司购买了3台KFR-32GW/DLC7壁挂式空调,准备分别安装在自家一楼和三楼的3个房间内。

4日,工作人员上门安装空调时告诉高女士,按照公司的相关规定,“空调装在二楼以上,墙内和墙外必须加长至少1米的管子”,也就是说,除了一楼之外,高女士需要为另外的两台空调加买长4米的管子,共计300元。

空调安装好后,高女士发现管子太长,不但影响美观,而且使用空调时很麻烦。于是,她将此事投诉至市工商局12315申诉举报中心。

维权过程:

昨日,记者和工商部门的执法人员一起,来到被投诉的空调经销公司。首先,相关负责人针对

工作人员所说的“公司相关规定”向高女士道歉,表示公司从未出过此项规定,这一情况“因培训不到位造成”。

随后,我们到高女士家进行了实地查看。该店负责售后服务的经理仔细检查后说,虽然高女士的空调不加买管子也可以安装,可是因为位置不合适,可能会导致空调清洗不便、出现噪音等问题,“不过,分别加买1米即可,工作人员说多了”。

经过调解,店方将高女士的空调移至合适位置,去掉两米多出的管子,并退还了150元。

工商提醒:

消费者在工作人员安装空调时,发现问题或是对某个环节有怀疑,应立即“叫停”,并及时和商家联系;如果协商未果,请尽快向工商部门投诉。消费者千万不要等到空调安装好后才再要求维权,否则会很麻烦。

特别推荐 战士亮剑军事夏令营 **开始报名啦**
15838812376 0379-63517126

特别推荐 出国留学 **澳桥美加留学广场**
数码大厦A座13楼
电话:63120301 63120302

洛阳网 洛阳人的网上家园
WWW.LYD.COM.CN
点击生活 服务无限
地址:洛阳新区开元大道报业大厦22层 广告热线:0379-65233618