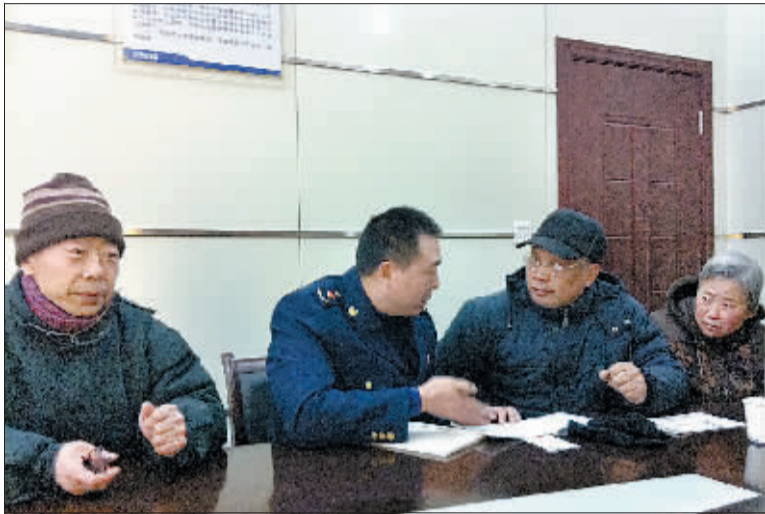


# 月月“3·15” 维权在行动

## 本月“3·15”，家电维修、预付卡投诉集中



工商人员正听消费者投诉。

□记者 宋扬 通讯员 杨凯文/图

昨日上午，本报与市工商局12315消费者申诉举报中心举行联动活动，帮助消费者维权。9时活动开始，来自市工商局西工分局、老城分局、涧西分局、瀍河分局、洛龙分局、高新分局、专业分局、车

站分局的12315工作人员已做好准备，迎接维权的消费者到来。

工商人员请消费者填写资料，耐心听他们讲述消费经过，并进行解释，本报记者也详细进行记录、采访。

据悉，昨日维权专线共接到咨询投诉电话120个，处理投诉20

起，投诉集中在家电维修、预付卡消费上。

工商人员提醒消费者：办理预付卡一定要查验商家营业执照、选择信誉好的商家，并保留合同和票据；购买家电要保留好发票，售后维修时，一定要让维修人员认真填写维修记录。

## 电视维修已两次 再坏就可换新机

□记者 宋扬 通讯员 胡少林

投诉人：老城区王先生  
被投诉方：创维电视经销商  
投诉缘由：王先生买的创维电视维修两次效果都不理想，想退货或换新机。

维权过程：14日，消费者王先生得知本报和市工商局举行“月月3·15”联动，因为15日要出差，便委托老城工商分局12315工作人员代其参加活动。

昨日10时许，记者和王先

生取得联系。原来，王先生今年4月30日在唐宫路家电市场购买了3台创维电视。其中一台55英寸3D电视使用不久就出现不能开机的情况，王先生请该品牌售后上门维修。维修人员说电视的极板有问题，于是将其寄回厂家换了一个新极板进行安装。

可是过了不久，王先生又发现电视不出图像了，遂再次致电售后，维修人员上门维修后，将图像调出。过了几天，电视又出现画面

人物变形的情况。

西关工商所工作人员到经销商处进行了调解，由于此电视已过了退换货期限，商家不为其退换。维修人员再次上门为王先生的电视进行了检修，认为图像变形是其操作不当造成的。王先生表示，电视目前已调试正常，可以观察一段时间再说。

工商人员告诉记者，若电视在保修期一年内因质量问题维修两次后依然没有修好的，可以调换新机。

## 净水机店卖糖尿病治疗仪？

□见习记者 赵佳 通讯员 杨凯

投诉人：王先生  
被投诉方：方缘净水机店  
投诉缘由：今年1月，王先生花3680元在金谷园路一家净水机店买了一台糖尿病综合治疗仪，使用到11月时，王先生发现自己的血糖指数仍居高不下，他多次找到商家协商退货，双方始终未达成一致意见。

维权过程：昨日，记者和王先生在西工工商分局东工商所工作人员陪同下到该净水机店。

工商人员调解后，该店工作人员表示，当初并未承诺血糖指数未降就退货。王先生是在试用时发现该治疗仪有效才自愿购买的，且血糖指数是否降低跟饮食等很多因素有关，只有王先生拿出此治疗仪质量不合格的证明，该店才退货。

工商所工作人员表示，由于此

商家的个体工商营业执照上的经营范围及方式为：净水机零售，且没有医疗器械经营许可证，因此该商家售卖糖尿病综合治疗仪的行为超出其经营范围，工商部门将对其进行进一步调查、核实后予以处理。

对于王先生退货的要求，该工商人员建议他对产品拍照、复印发票后，可到市食品药品监督管理局认定该器械是否符合国家的相关规定。

## 刚配的眼镜 磨破了鼻梁

□见习记者 赵佳 通讯员 杜素英

投诉人：闫女士  
被投诉方：安乐一家眼镜店  
投诉缘由：一周前，闫女士在安乐一家眼镜店配了副近视镜，戴了5天后发现，鼻梁处被磨破了皮。闫女士来到该眼镜店询

问，起初，由于该店负责人不在，店中的营业员没有为她处理此事。因此，昨日闫女士前来举报中心寻求帮助。

维权过程：现场，关林工商分局安乐工商所的工作人员接到闫女士的投诉后，随即对双方进行协调。最终，眼镜店

的负责人同意为闫女士更换眼镜。

该工作人员表示，由于眼镜属于易碎品，国家对此并没有明确的三包规定。眼镜配、戴过程中其舒适度因人而异，因此，遇到此类纠纷，工商部门会依据眼镜商家的承诺进行协调。

## 新买冰箱总“闹”事 经销商践诺换新机

□记者 冯莹雅 通讯员 马玉翠

投诉人：姚先生  
被投诉方：新飞冰箱洛阳售后服务部

投诉缘由：买了5个月的冰箱，问题不断。

今年7月1日，姚先生在位于涧西区太原路与景华路交叉口附近的永乐电器洛阳润峰店，购买了一台价值4000余元的新飞冰箱。可是新买的冰箱不太“老实”，先是变压器坏了，姚先生拨打新飞冰箱的全国客服电话，新飞冰箱洛阳售后服务部的维修人员前来为其检查更换后，不久，冰箱里又生臭味并且一直无法去除。

维权过程：昨日上午，姚先生带着老伴儿一起来到市工商局

12315消费者申诉举报中心。记者与该中心的工作人员对姚先生的情况进行详细了解后，便与其一起前往永乐电器洛阳润峰店进行维权。

市工商局涧西分局12315消费者申诉举报中心主任张建辉、安徽工商有关负责人李涌现场处理姚先生的投诉。

“根据有关规定，厂家售后若与经销商有推诿现象，经销商(发票盖章的单位)是第一责任人，姚先生当初发现冰箱有问题，应第一时间向经销商反映情况。”李涌说。

现场，永乐家电洛阳润峰店的有关负责人进行调查后，依据该店对顾客有关退换货的承诺，该店为姚先生更换了一台新冰箱。

## 洗浴卡“被作废” 何处退余款

□记者 宋扬 通讯员 费斌茂

投诉人：西工区张先生  
被投诉方：康泉洗浴中心  
投诉缘由：张先生办的洗浴卡还剩多次，后来洗浴中心不再开办，剩余浴资无法退还。

维权过程：昨日9时30分，张先生来到投诉现场。他手里有一张康泉洗浴中心的洗浴卡，价值100元，可以使用30次，但张先生前后一共使用了10次，该洗浴中心就改行了。

根据店方可以退还顾客洗浴卡上剩余浴资的承诺，张先生多次要求退款，可店方一直推脱不予解决。眼看这张卡快要到期，张先生担心剩余浴资就此打水漂。

随后，记者和金谷工商所工

作人员一起来到原康泉洗浴中心的地址，这里已经改换门面变成了雨壶春茶社，店主依然是之前洗浴中心的店主。

茶社负责人刘先生解释，张先生的卡最早是在新兴华楼洗浴中心办的，新兴华楼关闭后就由康泉洗浴中心改行之后要用新兴华楼转来的钱退还给这部分顾客。由于新兴华楼只转来部分款项，他们要等资金全部到位后再退还给顾客。

金谷工商所工作人员说，像张先生这样的顾客有三四十名，他们一直督促新兴华楼的老板尽快转钱到位，以便全部归还给顾客。在工商人员调解下，刘先生同意退还张先生50元，张先生对维权结果表示满意。

## “不满意可退” 几次退款却退不成

□记者 许晓洁 通讯员 王晓洛

投诉人：司马先生  
被投诉方：某运动城  
投诉缘由：2011年10月下旬，司马先生在西工区某运动城，花200元为家人办理了份预售定金。店方承诺，存100元作为预售定金，将来办健身卡可当做300元用，并且在预售定金的收据上注明：不满意可退。

司马先生回家后告知家人，但其家人因健身房离家较远，不愿前去办卡健身。于是，他回到该

运动城打算退掉两份预售定金。

司马先生的退款之路并不顺利，他前后几次来运动城要求退款，但由于店方一推再推，从10月等到12月14日，司马先生一直没收到退款。

维权过程：昨日上午，金谷工商所工作人员陪同司马先生来到该运动城。该运动城相关负责人说，他们想等店里一些工作就绪后再统一办理相关退款事宜。最后，在工商人员的协调下，该运动城退还了司马先生两份预售定金200元。