

月月“3·15” 维权在行动

本次维权活动,日用品质量问题投诉较多

□记者 宋扬 通讯员 杨凯

昨日上午,本报再次联合市工商局12315消费者申诉举报指挥中心举行月月“3·15”联动活动,帮助消费者维权。

当日不到9时,已有消费者陆续赶来中心咨询和投诉了。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工作人员参与了此次维权活动。

据悉,昨日维权专线共接到咨询申诉电话160余个,处理申诉20起,投诉集中在家电售后、日用百货质量问题等方面。

工商人员提醒消费者购买家

用电器等商品,要选择正规商场和正规品牌,不要因贪图便宜而忽略商量质量及售后服务;购买小型家电也勿忘索要发票,商家的口头承诺要以文字形式记录下来以便维权时作为证据;对上门推销的卖家要明确身份,不要轻信其宣传;购买建材要让商家在出货单上盖章,以便售后服务有依据。

名牌手表走不准 过了期限只能修

工商人员正帮买手表的消费者维权。



□记者 宋扬 实习生 王冰 通讯员 吴笑兵 文/图

投诉人:牛先生
被投诉方:中央百货梅花表专柜

投诉缘由:刚买的手表没戴多久就出现走得慢、停走等现象,后返厂维修1次,但牛先生仍认为其走得不准,质量有问题。

维权过程:昨日,牛先生来到市工商局12315申诉举报中心,投诉自己所买的梅花表刚用不久便出现质量问题。

牛先生说,去年11月底,他在中央百货一楼梅花表专柜花7000余元购买了一块手表,这是他第一次买名牌手表,期望值很高。

可是戴了大概1个月左右,手表就出现走得慢、停走等现象,这让牛先生对该表的品质产生怀疑。

1月31日,牛先生来到该手表专柜反映情况,专柜工作人员对手表进行了返厂维修。前不久,牛先生拿到了手表,但他发现手表依然走得慢。牛先生向记者出示了维修单,维修记录写着:“查自动上弦不灵活,动力储备不足,现已更换自动轮。”牛先生认为,手表购买后不久就出现问题,应该更换新表。

昨日11时许,记者随小街工商所工商人员来到中央百货梅花表专柜。专柜负责人说,按照三包规定,手表出售7日内出现质量问

题可退可换,15日内可免费调换同款,超出此期限只能维修。手表的保修期为1年,发现问题后,专柜已对此表进行了返厂维修,如今手表已修复正常,因此不能给牛先生调换新表。

随后,记者和工商人员来到该百货钟表维修部,在校表仪上对该手表进行检测,发现其走慢了10秒左右。专柜负责人说,按照惯例,手表允许正负30秒的时间差,这块手表是正常的。

工商人员说,商家的做法符合三包规定,若手表维修两次还不能正常使用,在三包期内可调换同款。如果消费者怀疑手表有质量问题,需到权威检测部门进行鉴定后才能做定论。

燃气灶终于退掉了

□记者 许晓洁 通讯员 任英文

投诉人:周先生等5人
被投诉方:涧西区志达神州电器经销部

投诉缘由:去年5月,正当老城区人民街19号院的一些居民,向洛阳新奥华油燃气有限公司缴纳燃气建设费时,有人到该小区推销雪莱牌燃气灶。推销人员告诉周先生等小区居民,雪莱牌燃气灶价格为450元,比燃气公司配发的灶具质量好。如果想要,居民们可以用燃气公司配发的灶具充抵150元钱,再补交300元的差价,即可获得雪莱牌燃气灶。

“燃气安全是大事,我们当然想要质量好的。”周先生告诉记者,包括他在内的一些小区居民,都以为推销燃气灶的是洛阳新奥华油燃气有限公司的工作人员。出于对该公司的信任,他们每人支付了300元订购了雪莱牌燃气灶。今年1月,周先生等人领到了雪莱牌燃气灶,并把燃气建设费的收据给了销售该灶具的人。

后来,周先生等人见其他居民领到的燃气公司配发的燃气灶质量不错,于是猜测,雪莱牌燃气灶可能不是洛阳新奥华油燃气有限公司销售的,因此想把该燃气灶退掉。周先生等人拿着购买燃气灶的发票,找到了涧西区志达神州

电器经销部,但该经销部工作人员不同意退货。

维权过程:昨日上午,南昌路工商所工作人员陪同周先生等5名消费者来到涧西区志达神州电器经销部。该经销部负责人说,周先生等人购买的雪莱牌燃气灶并不都是从她处销售的,因此她要与其他销售人员进行协商。

随后,在工商所工作人员协调下,该经销部负责人和其他雪莱牌燃气灶的销售人员,同意于16日下午为周先生等5名消费者退款,并退还洛阳新奥华油燃气有限公司所开具的燃气建设费收据。

新手机自动扣费? 先看看是否操作失误

□记者 宋扬 实习生 王冰 通讯员 费斌茂 文/图

投诉人:孙先生
被投诉方:棋盛林通手机专营店

投诉缘由:孙先生新购的手机自动上梦网、向陌生号码发空短信、给信息台打电话,使其电话费不断被扣。孙先生怀疑自己买到了传说中的“吸金”手机。

维权过程:昨日,在12315申诉举报中心,消费者孙先生说起自己近期新买的手机就苦不堪言。

孙先生8日在周王城广场附近的棋盛林通手机专营店,花500元购买了一部大显GL9610彩屏手机,当天交了一部分话费。可是,第二天他打电话时,发现他从未打过的手机竟莫名其妙地欠费停机了,孙先生只好续交了话费。第三天,孙先生仅打了几个电话,手机居然又欠费停机了。孙先生赶忙到卖手机的店里询问,销售人员告

诉他,是手机没设置好,帮他重新设置了一下,但之后手机依然会自动扣费。

前几天,孙先生到涧西区景华路移动营业厅查询话费使用情况,从而得知他开通了梦网业务。孙先生怀疑手机自动上了梦网,当即就取消了。当天他充话费后不久又出现欠费停机现象,经过查询,手机竟给陌生号码自动发空短信。孙先生说,新手机还有给信息台打电话的记录,一分钟就花去2.5元。

随后,丹城路工商所工商人员陪孙先生一起来到该专营店。经再次查询发现,孙先生之前开通了GPRS套餐业务。该店一名姓郭的负责人表示,如果消费者对触屏手机不熟悉也可能导致操作失误,目前不能确定自动扣费是否跟GPRS套餐有关,他建议孙先生关闭此业务。在工商人员调解下,该负责人承诺,如果套餐业务取消后手机继续“吸金”,就给孙先生退手机款。



工商人员正帮手机用户维权。

选购取暖设备 应注意适用范围

□记者 赵玉杰 实习生 马静 通讯员 王晓洛

投诉人:马女士
被投诉方:江苏玛瑞克电采暖有限公司

投诉缘由:去年11月2日,家住瀍河回族区塔西花园的马女士,在该品牌营销店购买了一款价值1750元的玛瑞克电采暖,安装后发现该暖气设备既不能升温,也不保温,多次与店家沟通未果。

维权过程:昨日9时许,马女士来到市工商局月月“3·15”维权活动现场。工商部门相关负责人了解情况后,迅速对暖气设备进行了严格检查,并无发现质量问题。调查后发现该暖气设备额定功率为3000瓦,所匹配的房间面积应为

22平方米。然而,马女士家安装暖气的客厅面积至少有50平方米,室内温度无法达到投诉人的预期需求主要是由于供热面积过大,而所配备的暖气设备功率不足引起的。安装前,店员曾建议马女士配装功率更大的采暖设备或者配合空调使用,这样才能达到标准室温,因此马女士应负主要责任。

考虑到马女士与患有严重哮喘病的老伴都已退休在家,孩子在外地工作,常年不在身边的特殊情况,北关工商所工作人员主动出面调解。经销商李先生出于服务消费者和维护产品信誉的想法同意在扣除安装、维修等费用后退回马女士购机款1550元。马女士对协调结果十分满意。