

“月月3·15” 服务你我他

本次活动投诉重点集中在“冷”家电售后、日用百货质量等方面

□记者 赵玉杰 通讯员 杨凯/文 见习记者 付璇/图

13日上午,由本报与市工商局联合举办的“月月3·15”再次行动。

当日9时左右,消费者便陆续来到市工商局12315申诉举报中心咨询、投诉。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。维权专线共接到咨询、投诉电话300余个,处理投诉40起,投诉集中在“冷”家电售后、日用百货质量等方面。

工商人员提醒消费者,购买家用电器等商品时,要选择正规商场和正规品牌,不要因贪图便宜而忽略商品质量及售后服务;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其身份,不要轻信其宣传。此外,对过了三包期的家电等商品,消费者保管好维修凭据也是非常必要的。目前维修市场鱼龙混杂,个别不诚信维修店在维修时会动些手脚,将小故障扩大化,把没必要更换的零件换掉或者多收修理费等。因此,消费者保管好凭据有利于事后维权。



消费者向工商人员反映情况。

事件五

承诺更换壁纸 转眼“人去楼空”

□见习记者 付璇

投诉人:吕女士

投诉缘由:去年10月,吕女士在洛阳钱江家居广场一楼麦克瑞雅墙纸店购买了480元的壁纸,一个月后壁纸出现开裂、脱落现象。吕女士先后6次找店家修补但依旧问题不断。最后,店家口头承诺将为其更换壁纸,过几日再为其装上。等到约定的日子,吕女士始终也没等到店家,再去该店讨说法时发现那里早已人去楼空。

维权过程:13日上午,市工商局经技分局轻纺大世界工商所工作人员与吕女士一同来到洛阳钱江家居广场管理部进行现场调解。

工商人员表示,根据《河南省消费者权益保护条例》,租赁他人柜台、场地或设施的经营者,使用他人营业执照的违法经营者损害消费者合法权益的,柜台、场地、设施的提供者及营业执照的出借者应当依法承担民事责任,不得拒绝消费者的赔偿要求。

洛阳钱江家居广场管理部负责人说,由于吕女士是在商户撤走后才向其投诉的,商户已联系不上,建议吕女士采取法律手段处理此事,管理部可为其提供该商户进驻时登记的相关个人信息。

工商人员提醒,与经营者发生纠纷时,消费者要及时向工商部门及相关管理者反映,以利于及时化解消费纠纷,不要因商家的说辞而存在侥幸心理致使错过最佳调解时间。

事件一

冰柜返修两次 仍不制冷

□记者 赵玉杰 实习生 郑成成

投诉人:耿先生

投诉缘由:2月22日,耿先生在春都路聚客隆家电市场“星星”专卖店花1300元买了一台“星星”牌冰柜。可刚用几个月,冰柜就出现了不制冷现象。耿先生便来到“星星”专卖店反映情况,经销商对冰柜进行了返厂维修。

没想到的是,没过多久耿先生发现冰柜又出现不制冷现象,经销商对冰柜进行了二次返厂维修。但这之后,冰柜仍出现不制冷现象。耿先生认为,冰柜维修多次仍有问题,经销商应为其退货或换货。经销商则让耿先生找厂家的售后服务,由售后服务开一张换货证明后才能换货。此后,经销商和厂家售后服务开始“踢皮球”,各自推脱责任。

维权过程:13日10时许,记者随市工商管理局工作人员和耿先生一起来到他买冰柜的“星星”专卖店。该专卖店负责人说,按照三包规定,冰柜出售7日之内可退可换,超出此期限只能维修,维修次数过多说明有质量问题,只能换货。其说法得到了工商人员的认可。随后,经销商和耿先生达成协议,耿先生可再加480元换一台1780元的冰柜。

事件三

手机待机时间 严重“缩水”

□见习记者 张锐鑫 通讯员 张文杰

投诉人:张先生

投诉缘由:家在高新区的张先生6月19日在位于牡丹路的顺天手机卖场花299元买了一部手机,商家宣称该手机可待机38天。然而,张先生使用后发现其待机时间还不到一周,且仅用了10天就发现打电话时对方无法听到自己的声音。经店方检查,诊断为送话器损坏,店方便将手机返厂维修。

半个月后,张先生上门索取手机,发现手机送话器虽已修好,但手机边框有裂痕。他便以手机未达到宣传的待机时长以及边框损坏为由,要求店方换一款待机时间7天以上的新机。店方以手机已经修过为由拒绝退换货。

维权过程:13日,在工商部门的调解下,张先生最终和商家达成和解。商家同意为张先生换一部新机,并承诺新机待机时间7天以上。

工商人员提醒消费者,三包规定适用于手机,如手机在7天内出现故障,消费者可选择退货、换货或修理;如在15天内出现故障,消费者可选择换货或修理。此外,手机主机1年内可保修。

事件二

减肥无效索赔遭拒

□见习记者 张锐鑫 通讯员 张建设

投诉人:张女士

投诉缘由:5月中旬,涧西区的张女士在位于嵩山路的乐康美容会馆付1980元开始了名为“奇脉经络减肥”的疗程,该疗程宣称可签约保证,如减肥少于15斤可全额退款。

5月底该疗程结束后,张女士发现自己只瘦了3斤,便向商家要求退款。商家以张女士未配合治疗为由拒绝退款,但说她可以以低于原价1000元的价格购买一款价值7680元的“脂肪管理器”。心动之下,张女士补交了6680元差价购买了“脂肪管理器”,然而几天后她拿到的却是一件市场价仅500元左右的塑身衣。

张女士要求退货,但商家承诺如果使用塑身衣7日内无效果,可全额退款。在试用7天后,张女士发现除了身上被勒出红印外,塑身衣并无任何减肥效果,便又去美容会馆要求退款。但商家以钱款已打给厂家为由拒绝退款。

维权过程:13日,工商人员对此事进行调解,最终张女士和商家仍未达成协议。工商人员表示,当时张女士由于没有让商家出具书面承诺并开具发票,给索赔造成了困难。

工商人员提醒消费者,发票是消费凭证,消费者购物时应谨记索取发票,消费者在和商家订立合同时,应以书面形式明确权责。

事件四

交了买车订金 想退不太容易

□见习记者 付璇

投诉人:何女士

投诉缘由:6月24日,何女士在洛阳源流汽车服务有限公司看上一款车。当天该款车正在搞活动,价格比之前便宜了几千元,何女士当即交了1000元订金订车。第二天,何女士发现另一名购买同款车型的顾客新车定购单上的价格比自己的少了1000元左右,感觉不公平,便要求店家退还订金,被店家拒绝。

维权过程:13日上午,在市工商局专业分局车辆交易市场管理所工作人员的陪同下,何女士来到洛阳源流汽车服务有限公司,该公司相关人员称对此事拒绝接受调解。

市工商局专业分局车辆交易市场管理所工作人员表示,由于何女士已交纳订金,且在何女士的新车定购单上,商家已标明如消费者违约订金将不予退还。现在是消费者一方违约,商家有权拒绝调解,这也给工商部门的调解工作增加了难度。

工商人员提醒要买车的市民:如果交纳了订金,消费主动权在无形中会被削弱。在购车时,如商家提出需交纳订金,消费者有权拒绝。该工商人员表示,目前一些商家推出的限期购买优惠活动也是一种销售手段,消费者在低价前要保持冷静,货比三家,综合考量,不要图一时便宜而后悔。

“珠宝航母”驶入开封 洛阳金鑫续写传奇

金鑫珠宝与香港迪臣集团战略合作发布会 近日在开封举行

□记者 宋锋辉

7月13日,金鑫珠宝与香港迪臣发展国际集团有限公司(以下简称迪臣集团)战略合作发布会在开封市中州国际饭店举行。通过战略合作,金鑫珠宝将开封迪臣·世纪广场6200平方米纳入发展版图,并将与迪臣集团一同在更多的城市展开合作,以竞合共赢模式描绘宏伟蓝图。

金鑫珠宝在洛阳素有良好口碑,此次以6000多平方米的连锁卖场进驻开封,必将改变开封珠宝界格局,助力开封经济发展,在河南商界也是浓墨重彩的一笔。

迪臣集团于1997年在香港上市,拥有房地产开发及物业投资、机电工程、智能建筑等多元化业务,业务遍及香港、东南亚和内地各省市。

从1997年至今,15年的发展历程中,金鑫珠宝秉承“宁失万两金,不负顾客心”的经营宗旨,以“专业化、规模化、特色化”的运营模式迅速发展,在河南省已有近40家连锁门店,成为一艘气势磅礴的“珠宝航母”。据悉,金鑫珠宝计划在河南省内18城市完成全面覆盖。

免费上大专 就业有保证

洛阳慈善职业技术学校是一所全免费的公益职业学校,专注于为低保、贫困及孤残学生提供免费教育。为方便适龄学生就读,现将2012年秋季招生要求公告如下:

开设:大专班(招高中生)、大专预科班(招初中生)、技能短训班(招轻度残疾生及社会青年)。**专业:**旅游与酒店管理、商务文秘、航空服务、计算机应用、机电一体化、手机维修、刺绣工艺、推拿按摩等。**费用:**所有学生免除全部学杂费、教材费和住宿费。其中,孤儿学生的生活费及交通费全部由学校承担。**要求:**初中以上学历,年龄15周岁以上,限额招生,报满为止。**咨询电话:**65152552 **招生办** 18937983008 **丁校长**
学校地址:洛阳市春都路34号(道北申泰丽景小区东隔壁,市内乘18路或19路公交车“烧沟西”下车即到)