

“月月3·15” 维权路上与您同行

新鞋掉“钻”，第二天就要修；车险赔付承诺8小时却要等一个多月

□记者 付璇 通讯员 杨凯

“月月3·15”如约与大家见面，本次活动市工商局12315申诉举报中心接到消费者投诉和咨询77起，涉及保险、手机等多个领域，当日处理投诉12起。

市工商局工作人员再次提醒消费者：“订金”与“定金”，一字之差，内容却大不相同。订金作为预付款而存在，消费者如有不满可与商家协商退款；定金则为担保金，如消费者违约，商家可不予退款，若商家违约，消费者有权

要求其双倍返还。

随着夏日的到来，有关空调的投诉逐渐增多，市工商局工作人员建议消费者错峰购买，同时要根据自家实际情况选购，不要被一些商家的概念性宣传所迷惑，一旦发现问题，可拨打12315举报。

事件一 新鞋穿一天饰品脱落，鞋子真没问题？

张女士在商家面前向工商人员讲述自己的经历



□记者 刘亮 通讯员 李泱文/图

投诉人：张女士

投诉对象：万达广场万千百货Tata专卖店

投诉缘由：6月9日晚，张女士在万千百货Tata专卖店买了一双镶“钻”凉鞋，商家承诺终身维修，并提供三包卡。然而，第二天，右脚鞋上就有指甲盖面积大的“小钻”脱落，接着，左脚鞋子也有相同的情

况出现。

17日，张女士拿着鞋子来到Tata专卖店，想换一双其他款式的凉鞋，但是得到的答复是：鞋子上的配饰掉了，并不是鞋子质量的问题。“我发现三包条款是1993年发布的，有很多漏洞，不少商家就利用这些漏洞搪塞消费者。”张女士说。

维权过程：昨日上午，市工商局涧西分局南昌路工商所董丽莉随张女士来到万千

百货Tata专卖店。商家说，关于三包的管理办法的确有些陈旧，但是鞋子出现的问题是显而易见的，作为商家该维修的会维修，也会视情况退换商品。

在工商部门调解下，商家最后承认，鞋子上的“小钻”是用棉线缝到鞋子上的，容易脱落。随后，商家和Tata品牌总公司作了沟通，并最终同意张女士调换同等价位的凉鞋。

事件二 承诺8小时赔付，等了一个多月没结果

□记者 范瑞 通讯员 刘东伟

投诉人：关先生

投诉对象：太平财产保险有限公司洛阳中心支公司

投诉缘由：市民关先生在关林市场做货运生意。5月15日，关先生开车沿洛龙区香山路行驶时与一辆银白色小轿车相撞。事故发生后，关先生第一时间拨打了太平财产保险有限公司的客服电话，保险公司工作人员却迟迟未到现场。

关先生说，后来一名男子自称是太平财产保险有限公司指定汽修厂的工作人员，带他到洛龙区大杨树附近一个名叫升宏汽修的汽车修理厂。由于

保险公司的理赔人员一直未到场，关先生的车并没有定损，那名男子要求关先生支付2000元作为押金。

17日，关先生去取车时，太平财产保险有限公司的理赔人员才与关先生见面。

因对修车的结果很不满意，关先生找到带他去修车的那名男子，再三追问才知道，该男子与太平财产保险有限公司无任何关系。截至昨日，事故已经发生了一个多月，关先生仍未拿到理赔款。

“他们宣传的是‘万元以下8小时快速赔付’，可是现在都过去一个多月了，还没处理。”关先生说，他很失望，想

要退保。

维权过程：18日上午，记者和市工商局专业分局工作人员一同来到太平财产保险有限公司洛阳中心支公司。

该公司综合部经理彭理明向关先生解释道：“当天我们工作人员没有赶到现场，可能是由于当时事故太多，所以由与我们公司有合作关系的其他单位先赶到现场处理。”

彭理明表示，理赔款很快会打到关先生的账户上，对于关先生提到的退保问题，由于关先生未满足退保要求，无法为其办理。

关先生表示，自己将通过法律途径继续维权。

事件三

产品说明书“等于”产品检验报告？

□记者 付璇 通讯员 张丹莉

投诉人：任女士

投诉对象：钱江家居广场金帝豪家具店

投诉缘由：市民任女士于6月10日在钱江家居广场金帝豪家具店内看中一套总价为6300元的大森·和美牌家具。她当场询问此家具是否通过有关部门检验并有相关证明，店家表示有。于是，任女士便提前支付了500元。

6月15日，任女士再次来到店内要求店家出示相关证明材料，店家只拿出了一份产品说明书。“我认为这份材料无法证明此套家具通过了有关部门的检验。”心存疑

惑的任女士要求店家退还已支付的500元，遭拒。

维权过程：昨日上午，记者与市工商局经技分局轻纺工商所工作人员、任女士一起来到钱江家居广场金帝豪家具店，店家表示15日给任女士所看材料确为产品说明书，但其中对家具用料等介绍得很全面，足以证明该家具已经过有关部门检验。

工商人员现场验证该店所售的此套家具确为大森·和美牌家具，经协商，店家承诺可让该品牌相关负责人将家具检验报告以传真形式发过来。昨日下午，任女士看过传真后，仍不愿购买。经协商，双方已就解决方式达成共识。

事件四

新手机有故障，责任谁负？

□见习记者 陈晓佳 通讯员 费斌茂 文/图

投诉人：陈先生

投诉对象：HTC手机客户服务中心

投诉缘由：陈先生6月9日在孟津县胜天手机卖场购买了一款HTC手机，售价4999元，其中包括2年2000多元的分摊话费。

11日早上，陈先生在拨打电话时发现，他听不到对方的声音，对方也听不到他的声音，于是他带着手机来到位于唐宫中路上的HTC手机客户服务中心。该中心将手机送到上一级客户服务中心进行检测，结果显示，故障为“录音不良”，但因“机身变形，不能保修”。

维权过程：昨日上午，记者与陈先生、工商人员来到

HTC手机客户服务中心。该中心李经理说，手机可能是在陈先生并不知道的情况下，受外力挤压造成变形。他们已经受理，会尽快向公司反映，一周之内给出明确答复。陈先生说，自己并没有挤压手机，应是手机有问题。

丹城路工商所工作人员说，在购买此类产品时，消费者一定要看清商品的使用说明书和保修单，清楚地知道购买商品后退换货和保修的时间限制，在规定的时间内维权会更容易。一般情况下，产品自售出之日起7日内发生性能故障，消费者可选择退货、换货或修理；自售出之日起15日内发生性能故障，消费者可选择换货或修理（消费者使用不当等自身原因除外）。另外，消费者还要保存好购物凭证。



「录音不良」机身变形的手机