

洛阳·消费

空调“懒散”、短袖“瘦身”、手机“花脸” 这些都是“病”——得治!

月
月
三
·
一
五

□记者 付璇 实习生 罗龔 通讯员 杨凯

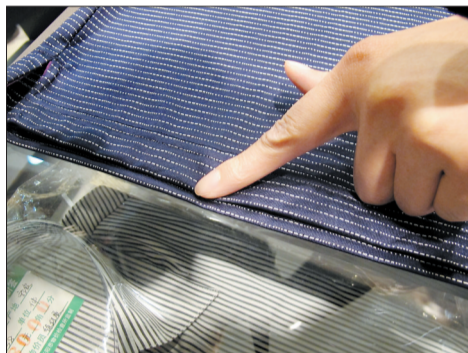
15日上午,由本报联合市工商局12315申举报中心开展的“月月3·15”活动如期举行,本次活动共接到消费者投诉及咨询62起,现场处理投诉20起。

随着夏季空调使用率的提高,近期消费者对于空调售后服务不到位的投诉较为集中。

事件

2

短袖洗后“瘦身”



□记者 付璇 实习生 罗龔 通讯员 胡少林 文/图

投诉人:任先生
投诉对象:雅戈尔
投诉缘由:

8月初,市民任先生在中州东路一家店内花380元购买了一件雅戈尔短袖,并被营业员告知此短袖为特价品。“第一次洗完穿上我就发现它变短了,第二次洗后更加明显。”任先生说,而在他看来,经历两次清洗后的短袖手感也不如刚买时光滑。(如图)

在其购买的这件短袖上,我们看到一张“100%桑蚕丝”字样的标签,他表示,自己也曾购买过其他品牌的桑蚕丝材质短袖,并未出现如此明显的缩水情况。“店员称可将该短袖进

行处理,我没有答应并要求其退货,却被告知该短袖为特价品,不退不换”。任先生说。

维权过程:

15日上午,洛阳晚报记者、市工商局老城分局老集工商所工作人员与任先生一起来到该店。针对任先生对商品质量的质疑,一位店员拿出两件与其购买的商品同材质的“L”码短袖,店员称,两件短袖一件洗过1次,另一件则从未洗过,现场对比后可发现洗过1次的短袖较另一件短不到1厘米。

店员表示,厂家允许该产品存在1‰的缩水率,此商品适合用丝毛洗涤剂及洗洁精清洗,遇洗衣粉、肥皂等则易缩水、褪色。店员称将把任先生购买的短袖寄回厂家进行鉴定,如是人为原因,店方将不承担赔偿责任,若为产品质量问题则会为其退换,任先生表示同意。

工商人员提醒,衣服和鞋类的特价销售是指商家对换季、断码或款式过旧的产品利用价格所采用的一种促销手段,特价鞋在售出7日内如出现质量问题,可享受三包,特价衣服则依据商家自己的三包承诺处理。

特别提醒消费者的是:还有一类名为“处理品”,此类商品是指存放时间长、厂家认为其质量有所改变并以处理品形式出售的产品,此类鞋和衣服均不享受三包规定。对于特价及处理类产品,商家在销售时应明确标出并有义务告知消费者,而消费者在购买时也应看清标识。

事件

1

空调爱“休息”

□记者 范瑞 实习生 陈露 通讯员 李二帅

投诉人:王先生 投诉对象:松下电器
投诉缘由:

今年7月初,市民王先生在春都路聚客隆家电市场一家松下电器专卖店购买了一台价值1万多元的柜式空调。

本以为有了这台空调,一个夏天都不用再怕热了,可没想到,空调装到家里,不仅没降温,反而给王先生带来了很大困扰。据王先生介绍,空调安装好后,他第一次使用时发现,开机10分钟后,显示屏上的灯就全灭了,再一摸出风口,发现送出来的风也没一点儿“凉气”。房间里原本有32℃,开着空调时才只降到了31℃。

王先生当即给商家打电话,安装工四五天后到王先生家检查了空调。又过了两天,该安装工再次来到王先生家,并告诉王先生,空调的问题主要是里面的氟利昂不够,并现场添加了氟利昂。可这次维修并没有解决问题,安装工离开后不到1小时,王先生发现空调又出问题了,每运转10分钟就关机重启一次,这样反反复复,房间里始终很热。

王先生再次与商家联系,过了几天,安装工再次上门加氟,这次安装工将空调里的氟利昂全部放完,又重新加满。但这次加氟仍然无济于事,王先生家的空调还是每转10分钟重启一次。

维权过程:

15日上午,记者跟随王先生来到道北工商所,工商所工作人员对此事进行现场调解。

据商家负责人冯先生介绍,按公司规定,售前和售后是分开经营的,所以,王先生把问题反映给他后,他也只能通过拨打松下电器的官方服务热线来帮助王先生联系售后,并催促其尽快上门。经调解,双方同意于15日下午,售后、商家两方共同到王先生家,由专业的售后人员检测空调,并根据检测结果,做出相应的修理或退换货处理。

工商部门提醒,根据国家相关规定,在三包期内,空调修理两次,仍不能正常使用的,凭厂商指定维修机构的维修凭证,由销售商为消费者免费调换同型号产品。因此,售后人员上门维修时,消费者要主动向其所要维修记录卡,并让维修人员如实、清楚填写维修内容及时间,以便于日后办理退换货服务时举证所用。

事件

3

手机屏幕现裂痕



□见习记者 王雨 记者 丁立 实习生 杨赫然 郭一臻 通讯员 费斌茂 文/图

投诉人:张女士
投诉对象:三星电子服务中心
投诉缘由:

7月23日,张女士在金业路与中州中路交叉口一手机卖场购买了一部价值4700元的三星GT-I9500手机。8月13日,她的儿子刘先生正在使用该手机通话时,电话突然中断,之后手机便一直处于黑屏状态,更奇怪的是,手机屏幕左上方还出现了两条长约2厘米的裂痕,(如图)刘先生当即拿着手机找到手机卖场的工作人员。

“工作人员说他们只负责销售,不管售后。”张女士说,卖场工作人员让他们到人民

西路附近的三星电子服务中心咨询。8月14日,张女士带着手机来到该处,工作人员检查后称屏幕出现裂痕是由于受到外力,不在三包范围,可以换一个屏幕,需要其支付2400元左右。对于商家给出的答复,张女士非常不满,便拨打12315投诉。

维权过程:

15日10时许,张女士来到市工商局西工分局东工商所,三星电子服务中心的工作人员张女士说:“手机屏幕出现裂痕是人为因素造成的,不在三包范围内。”

该工商所副所长滑冰表示,如果商家认为手机屏幕出现裂痕的原因并非产品质量问题,就应给出一份手机故障及故障原因的证明,随后,消费者可带着手机和这份故障证明到中国泰尔实验室作一个故障鉴定,该实验室在洛阳有一个受理点,位于定鼎路与中州中路交叉口向南50米处的中国联通营业厅内。

张女士在现场为张女士提供了一份手机故障证明,她说,如果鉴定结果是手机质量问题导致屏幕出现裂痕,他们会向上级领导反映该情况,再决定如何处理,张女士表示同意。

工商人员提醒,消费者在购买手机时一定要索取发票和三包卡,购买智能手机后,最好不要“刷机”(通过一定的方法更改或替换手机中原本存在的一些语言、图片、铃声、软件或者操作系统,通俗来讲,就是给手机重装系统)。因为这样可能对手机主板造成损害,将会对日后维权产生影响。



学前特长班 招生5-6岁

办学许可证号: 4103001000001
法人登记证号: 010026

负责向唐小、芳小、实小、凯小、市直二小等名校推荐择校

一、科目: 美术、音乐、礼仪、拼音、数学、识字、唐诗、英语、珠心算。

二、目标: 培养孩子良好的学习生活习惯, 达到小学入学择校标准。

三、师资: 凯小、唐小等名校退休教师或具有任教资格的优秀教师。

四、收费标准: 1. 学费: 2000元/学期。

2. 托教(招5岁-12岁学生):

a、午餐300元/月、午餐含床位400元/月;

b、午餐、晚餐含床位及作业辅导600元/月;

c、全托管800元/月, 含三餐、住宿、作业辅导。

招聘幼师、文化课教师、艺术课教师、文员、厨师10名

地址: 凯小东巷内100米路西 电话 18603791800 63636391 63901600

13703888294 13849904267