

拨不出、打不进，还经常自动开关机

新买的手机频出故障，反复重装系统仍不见效；经工商部门调解，售后同意更换新机

□记者 牛鹏远

本期关注

自从花3400元买回一部手机，李先生的生活就开始变得一团糟：错过好几单生意、重要会议缺席……这都是因为这部新手机故障频出，电话拨不出、打不进，还经常自动开关机。重装五六次系统后，该品牌手机的售后人员也没辙了，却始终不同意更换新机。



跑腿记者牛鹏远:15138764229
跑腿记者杨玉梅:18638358967

记者调查 | 手机确实存在故障，不能正常通话

在一处空旷的地方，李先生和洛阳晚报记者的手机均显示信号满格。

但当记者拨打李先生电话时，里面却传来“您所拨打的号码暂无法接通”的提示音。记者又试着拨了3次，仍无法接通。

随后，李先生拨打记者电话，他的手机屏幕要么显示“当打CDMA电话时，不能加入GSM电话”的字样，要么出现还没拨出号码便自动挂掉的情况。

在李先生滑动手机界面时，手机又多次出现死机现象。

陪您办事 | 工商人员表示，应更换同款新机

相关部门：市工商局西工分局七一路工商所

日前，洛阳晚报记者陪同李先生来到该品牌手机服务中心。售后人员说，李先生的手机已经过了15天的换货期，且前几次都是重装系统，不属于维修范畴，故不能更换。但手机确实存在问题，他们可以免费为其更换主板。

“包换期内我就提出过更换新机的要求，但被他们搪塞过去。现在手机问题频出，我不同意只更换主板。”李先生说。

随后，我们来到七一路工商所，工作

人员表示，按照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》，在三包有效期内，移动电话机主机出现“无法开机、不能正常登录或通信、拨号错误、非正常关机”等性能故障，经两次修理仍不能正常使用的，凭三包凭证中修理者提供的修理记录，由销售者负责为消费者免费更换同型号、同规格的移动电话机主机。“李先生的手机符合上述规定，且维修多次仍无法正常使用，应该更换同款新机。”

听您倾诉 | 新手机拨不出、打不进，还经常自动开关机

今年9月5日，李先生在西工区唐宫路一家手机店内，花3400元买了一部某品牌的双卡双待智能手机。新机到手后，他却高兴不起来——手机故障频出搅乱了他的生活。

9月13日，李先生的手机开始出现问题，电话拨不出，也打不进。一打开软件，手机便停止运行，必须重新开机才能恢复正常。有一天下午手机还不停地自动开关机。

9月15日，李先生带着手机和发票来到该品牌手机服务中心，要求更换新机，售后人员称是手机系

统出了问题，重新安装就可以了。

10月中旬，手机再次出现上述问题，售后人员又为其重装了系统，并说手机不能安装太多软件。“我把所有的游戏、聊天软件卸载了，但问题依旧存在。”李先生说，11月27日，他的手机又重装了系统，仅过了两天，手机又出现故障。11月30日，售后工作人员再次为他的手机重装系统。

李先生说，因为手机频出问题，3个月内，他不仅错过了好几个订单，缺席了数场重要会议，还多次因接不到电话被领导训斥。

办事结果 | 经工商部门调解，售后同意更换新机

经工商部门调解，该手机品牌服务中心承认李先生的手机存在质量问题，最终同意为其更换一部同款新机。

售后人员说，他们将报告打上去，一周后，李先生就可以拿到新的手机。

● 诉求人评价：非常满意



洛陽社區 洛陽人的網上家園

時事

文學

休閒

教育

戶外

娛樂



BBS.LYD.COM.CN

广纳言论、开放包容的大型网络互动交流平台

注册人数超过**30万** 日均页面点击量超过**6万**