

“月月3·15”与您同走维权路



工商人员现场受理消费者投诉 记者 范瑞 摄



核心提示

昨日,由洛阳晚报和市工商局12315消费者申诉举报中心联合举办的“月月3·15”活动准时与大家相约。本次活动共接到申诉21起,现场处理18起,涉及家电、手机、家具等领域。夏季消费品即将唱主角,市工商局工作人员提醒,在购买凉席等夏凉产品时,消费者一定要分清处理品和特价品,处理品不能享受“三包”。

事件一 液晶电视“罢工”看清“三包服务单”

□记者 范瑞 通讯员 吴笑兵 郭丽

投诉人:司马女士
投诉对象:TCL洛阳售后服务中心

投诉缘由:
2013年2月,司马女士在西工区某家店卖场购买了一台TCL液晶电视。今年6月3日,司马女士在开机时发现,电视屏幕上显示“强制关机”字样。司马女士又尝试多次,电视仍无法正常开机。于是,司马女士拨打了TCL的售后服务电话。
“我打了五六次电话,他们一直都不愿上门维修。”司马女士说,对方称她家的电

视已经过了整机免费包修一年的有效期,上门售后服务要收取40元的上门费,开机检测的费用是240元。
还没修电视,就要先花钱,司马女士觉得这样的规定太不合理,可为了快点把电视修好,她同意了这样的收费标准,反复催促售后人员上门维修。
经过检测,司马女士被告知是电视主板出了问题,需要她把电视送到售后服务中心,并花六七百元更换主板。
在电视的“三包服务单”中明确写道“主要部件包修三年”,司马女士认为主板应属主要部件,这笔费用不应该她来出,但售后服务中心坚持称

主板不在包修三年范围内。
维权过程:昨日上午,洛阳晚报记者陪同司马女士来到市工商局西工分局东工工商所与TCL洛阳售后服务中心负责人古经理进行协商。
古经理表示,按照厂家规定,电视机主板不属于主要部件,无法享受三年免费包修的服务,他随后会向工商部门出具相关证明材料。同时,古经理向司马女士承诺,当日下午派工程师上门维修,开机检测费用减半。
工商人员提醒,液晶电视的主要部件是指显示屏、背光组件、逻辑组件、高频调谐器,消费者一定要看清“三包服务单”上的内容并妥善保存。

事件二 暖气片已过保质期 发生爆裂造成损失谁担责

□记者 付璇 通讯员 刘丽红

投诉人:赵女士
投诉对象:山西暖气片销售店

投诉缘由:2011年11月,赵女士的家人在老城区山西暖气片销售店购买了价值2000多元的枫叶牌暖气片。今年1月底,该暖气片在使用过程中发生爆裂。“我家在7楼,事发时家中无人,我们回来才发现因暖气片爆裂喷出的水不仅导致自家被淹,5楼、6楼邻居家也跟着遭殃。”赵女士表示,因为此事她共

计赔偿邻居4000元。
“我就此事与该店沟通,得到的回复是暖气片已过2年的保质期,因暖气片爆裂喷水造成的损失他们不予赔偿。”赵女士称。
维权过程:昨日,洛阳晚报记者、市工商局老城分局青年宫工商所工作人员与赵女士一起来到该店。商家称,出售该商品时开具的消费单上标有保质期2年,还曾告知赵女士家人供热水质较差的小区不建议使用该暖气片。在他们看来,供热水质较差是导致赵女士家暖气片

爆裂的主要原因。
经工商人员协调,商家表示愿意免费拆卸和运送赵女士家的暖气片并按原价退款。
工商人员提醒,暖气片属长期耐用商品,国家对其使用期限无统一规定,消费者可要求商家出示曾告知保质期的相关凭证,当此类产品过期后发生损坏并导致消费者或他人利益受损时,从情理上来讲商家应承担一定责任,最终结果还要视双方协商情况而定。

事件三

检测报告只写结果 消费者称无法信服

□记者 刘亮 通讯员 费斌茂

投诉人:王先生
投诉对象:胜天手机连锁卖场

投诉缘由:5月31日,王先生在胜天手机连锁卖场买了一款小米手机。3天后,手机的触摸键开始断断续续失灵,之后便完全不能用了。

6月8日,王先生把手机贴膜撕掉后仔细观察发现,该手机中间有一道裂痕。第二天,王先生把手机拿到卖场的售后部门,希望能够免费换屏。售后部门把手机返厂检查之后,给出的结果为“非保”,意为裂痕属于人为损坏。卖场售后方面认为,他们要以检测报告为依据,所以拒绝了王先生免费换屏的要求。

王先生说,虽然商家出

具了一份检测报告,但是报告中只写结果,并没有写明具体原因,不能让消费者信服。

维权过程:昨日上午,洛阳晚报记者随市工商局西工分局丹城路工商所负责人和王先生来到了胜天手机连锁卖场售后服务部。经过工商部门协商,双方终于达成协议:一、卖场方面免费更换手机屏幕;二、如果再出现性能故障,在不需要更换零件时,手机卖场方面免费维修,如需更换零件,消费者付费维修。

工商部门提醒消费者,对商家出具的举证结果不满意,可自行委托第三方进行重新鉴定,不过,检测费用需要消费者自行垫付。如果属于产品质量问题,则一切费用由商家或者经营者承担;如果确属人为损坏,一切费用由消费者承担。

事件四

有故障的手机进了水 售后该不该调换或退款

□记者 丁立 通讯员 李二帅

投诉人:宋先生
投诉对象:诺基亚售后服务部

投诉缘由:2月3日,宋先生在西工区某营业厅购买诺基亚触屏手机一部,3天后发现无法在手机上使用QQ,他当即去营业厅说明情况。营业员删除了该手机上的QQ,下载了新版本的QQ,可问题并没解决。宋先生要求调换新机,对方称要把手机拿到售后服务部,出具一份检测报告,确认有故障才能退换。

宋先生来到位于西工区的诺基亚售后服务部,按要求将手机出现问题时的录像录了下来拿给售后人员看。售后服务人员于4月和5月先后两次将该手机返厂维修,分别更换了显示屏和主板。手机维修后宋先生发现问题依旧存在。

面对宋先生的调换请求,售后服务人员答复还得再等等,看其他消费者持与宋先生同型号手机来维修时,是否也存在这类问题。

其间,宋先生不慎让手机沾了水。诺基亚售后服务人员以此为不再兑现一年期的售后服务,拒绝调换手机或退款。宋先生认为对方是在逃避责任,侵害了自己的合法权益。

维权过程:13日,洛阳晚报记者随工商人员来到位于凯旋西路的诺基亚售后服务部。宋先生认为,手机出问题在先,进水在后,诺基亚售后服务部应该给他退款或换机。售后服务人员回应,更换手机要符合国家三包规定,不能进水。在需要确定故障的关键时刻,手机进了水,让售后服务部调换或退款并不现实。

由于两方都坚持己见,一时无法达成协议。工商人员让双方回去,把维权资料和事情经过递交到工商所,由工商人员进行进一步处理。随后,工商人员约双方下周一重新见面进行协商。

工商人员提醒消费者,遇到问题一定要及时拨打投诉电话,否则可能增加维权难度。