

月3·15

这些消费维权尴尬,您遇到过吗

昨日,由洛阳晚报联合市工商局12315申诉举报中心开展的“月月3·15”维权活动如期举行。本次活动共接到消费者申诉及咨询82起,现场处理申诉21起,消费者对购买家电等产品的售后维修问题投诉较为集中。

事件一

看到店家搞促销,冲动消费惹烦恼

□记者 付璇 通讯员 石红军 李二帅 文/图

投诉人:郝先生
投诉对象:智能汇手机连锁店

投诉缘由:郝先生称,10月12日,他在春都路附近看见智能汇手机连锁店做存话费送礼品活动,使用信用卡刷卡预存了1300元话费。根据活动规定,郝先生得到商家赠送的一部索立信智能平板、一张旅游票和一部已充话费的新4G手机。

“销售人员称这部新4G手机的电话卡每月最低消费108元,可使用2年,至于套餐费具体如何分摊则没有说,自己也没细问。”郝先生以为使用该手机每月不必再支付额外费用,后来查询时得知,这部手机还须机主每月充40多元话费才可正常使用,否则将被停机。让他失望的还有当时赠送的索立信智能平板,拍出的照片模糊不清,上网还总是掉线。这到底是不是正规产品?郝先生提出疑问并要求商家退还所交的1300元。

维权过程:

昨日,洛阳晚报记者、工商人员与郝先生一起来到市工商局老城分局周公路工商所。智能汇手机连锁店相关代表称,其做活动赠送的礼品均为厂家生产的正规产品,销售人员在卖手机时也将



郝先生称赠送的智能平板拍照照片模糊不清

相关话费分摊细则告知了消费者。经调解,店方同意郝先生提出的退款要求,但因涉及场地、人员等开支,需从1300元中扣掉20%的费用。郝先生表示同意。

工商人员提醒,商家以促销方式提供的奖品、赠品或免费服务,应保证质量。经营者拟定的合同格式条款应符合相关规定,对与消费者权益有重大关系的合同条款,应事先提醒消费者。面对商家让利促销活动时,消费者也要保持冷静,问清细节再出手。

事件二

从春等到秋,暖气片还是没装上

□记者 范瑞 通讯员 孙大威 文/图

投诉人:李先生
投诉对象:百年家居建材城英皇卫浴
投诉缘由:2012年10月,市民李先生在百年家居建材城英皇卫浴购买了价值2000多元的秦岭牌暖气片。2013年冬天,李先生家客厅的暖气片突然出现漏水问题。

“带铁锈的水滴滴答答往下滴,我们就用盆子接,想等停暖了再修。”李先生说。

2014年4月,供暖结束后,商家派工作人员上门将出现问题的暖气片拆下,返回原厂维修。

李先生没想到,6个月过去了,暖气片仍旧没有修好。

“眼看就要供暖了,再不装上,我们今年冬天可咋过啊。”李先生说。

维权过程:

昨日,洛阳晚报记者陪同李先生来到市工商局瀍河分局北窑工商所,工作人员与该店店主取得联系,店主称其不在洛阳,但他承诺,今年开始供暖之前,保证把暖气片给李先生家装上。具体安



工商人员与李先生夫妇沟通

装时间,等双方16日见面协商。

工商人员提醒,在商家维修时,消费者应要求其填写保修卡,双方就维修内容、维修时间等进行书面约定。根据新《消费者权益保护法》,商家故意拖延或拒绝消费者提出的维修、退还等合理要求,工商部门可对其进行警告、没收违法所得等行政处罚。

事件三

体重没减多少,钱也要打水漂?

□记者 王雨 通讯员 吴笑兵 张锦文/图

投诉人:王女士
投诉对象:海韵美容南昌路店

投诉缘由:今年5月,王女士在位于南昌路杜康大厦内的海韵美容购买了几个减肥项目,她先后向该店支付了15760元,该店未给王女士开具发票或收据等购物凭证。

王女士在该店按摩了几次后发现,按摩过程中身体的疼痛感令她无法忍受,而且按摩后身体上留下了不同程度的淤青和红色印记,体重也并未减掉多少。王女士打算在7月举办婚礼,她说:“身上都是淤青,我怎么穿婚纱?”最终,她不得不放弃了减肥项目。

当她要求该店把剩下的钱退给她时,却遇到了麻烦。王女士说:“他们始终不同意退钱,让我把这些项目转让给别人。”

维权过程:

昨日,在洛阳晚报记者的陪同下,王女士再次来到海韵美容,经协商,店方同意为王女士补开两张收据。随后,市工商局涧西分局南昌路工商所的工作人员来



美容店为王女士开具的消费卡

到海韵美容进行调解,该店负责人金女士当天不在店里,她在电话中承诺周五返回洛阳后,和王女士协商解决。

工商人员提醒,消费者在购买美容、减肥类服务前,首先要了解所购买的服务的内容、性质以及质量,不要盲目消费。其次,在消费时,一定要向商家索要发票或加盖商家公章的收据、合同、协议等购物凭证,这是以后消费者维权的重要凭证。

事件四

电视机返厂维修,寄回遥遥无期

□见习记者 何奕儒 通讯员 费斌茂 范红文/图

投诉人:曹先生
投诉对象:宏信电器维修有限公司

投诉缘由:2011年9月,曹先生买了一台三洋电视机,保修期限为3年。今年5月,这台电视机的显示屏出现了故障。

7月25日,曹先生通过负责三洋电视机售后的宏信电器维修有限公司,把故障电视机寄回厂家维修。

曹先生回忆,当时宏信电器维修有限公司的工作人员并未告知他维修电视机需要的时间,只有维修单上的客户须知显示:“普通维修周期规定为7天,快修周期为48小时,由于待件原因将顺延规定周期。”

维修期间,曹先生不断与宏信电器维修有限公司联系,但对方表示售后只起沟通协调作用,具体的维修进度要依据厂家而定。

曹先生没想到,这一等竟是个未知数。

维权过程:

昨日上午,在工商部门调解



曹先生展示电视机维修单

下,曹先生与宏信电器维修有限公司达成和解,该公司负责人同意,维修期间,暂时给曹先生配一台电视机他们也会继续催促厂家,并随时给曹先生汇报维修进展情况。

工商人员提醒,作为售后方,一定要做好顾客与厂家之间沟通的桥梁,如果有顾客前来进行售后维修,关于维修物件的进展情况,售后要及时并详细汇报给顾客,不能含糊答复。