

# 洛阳·消费

月3·15

预付卡消费、数码电子产品售后维修纠纷,看看这些案例——

## 遇到类似问题,您也得多个心眼儿



□记者 付璇 通讯员 杨凯

14日,由洛阳晚报与市工商局12315申诉举报中心开展的“月月3·15”维权活动如期举行。本次活动共收到消费者投诉和咨询53起,现场处理投诉9起。手机、电脑等数码电子产品售后纠纷及预付卡消费等问题反映较为集中。

### 【案例一】商家一直“装修”,洗浴卡无法使用

□记者 范瑞 通讯员 费斌茂 张锦文/图

投诉人:杨女士

投诉对象:洛阳水织坊商务服务有限公司

投诉缘由:2013年10月,市民杨女士的儿子为其在位于中州中路与解放路交叉口附近的水织坊洗浴会所办理了一张3000多元的洗浴卡。

今年4月,杨女士去洗澡时被工作人员告知,该洗浴会所不久后会停业装修,等装修完后会继续营业。今年10月,天渐渐冷后,杨女士和老伴儿想到该洗浴会所洗澡,结果发现它仍然处于停业装修状态。

“我问了现场装修的工人,他们说这家洗浴会所不干了。”杨女士说,她的洗浴卡里还有2000多元未消费,如果商家真的不干了,那她的损失谁来承担?

维权过程:14日,在市工商局12315申诉举报中心,市工商局西工分局的工作人员详细了解了杨女士的遭遇。经过查询,工作人员发现,洛阳水



杨女士出示洗浴卡

织坊商务服务有限公司仍登记在册,但其在工商部门登记的联系人徐经理一直处于失联状态。

小街工商所工作人员介绍,他们曾多次给该公司下达文书,但每次都被退回。市工商局西工分局工作人员建议消费者通过法律途径起诉该公司,依法维权。

工商人员提醒消费者,预付式消费时最好与商家签署书面合同,包括使用范围、期限、退款条件等,遇到商家违约应及时向工商部门申诉,必要时可向公安机关报案。

### 【案例二】笔记本电脑维修,哪些需要注意

□记者 王雨 通讯员 吴效兵 文/图

投诉人:李先生

投诉对象:某电脑品牌授权服务中心

投诉缘由:李先生从事数码产品的维修工作,前不久,朋友的笔记本电脑因为进水出现故障。由于该笔记本电脑还在三包期内,5日,李先生便将笔记本电脑拿到该电脑品牌的授权服务中心维修。

李先生说,9日,他接到该服务中心的电话,“工作人员说由于电脑进水导致主板出现故障,电脑不在三包范围内。如果需要维修,要支付一千多元”。他认为维修费用高,就在10日上午将笔记本电脑取走。

当天上午,李先生将笔记本电脑拆开后发现,除了主板有故障,中央处理器和内存也坏了,“原来只有主板有问题,为啥现在又坏了两个零部件?”

维权过程:14日上午,在洛阳晚报记者的陪同下,李先生和市工商局西工分局王城路工商所的工作人员来到该电脑品牌授权服务中心。

该服务中心回复,李先生曾先后两次将笔记本电脑拿到该服务中心检修。经检测,工作人员发现主板与键



李先生维修电脑时的维修单

盘有进液痕迹,因此整机不在保修范围内,维修费用为1710元。李先生取走电脑后,将电脑送到非官方维修点进行检修。由于机器存在进液现象且整机已被私拆,按三包规定整机是无保修的。

经过协商,该服务中心同意再为该笔记本电脑免费检测,若中央处理器和内存的确存在故障且无进液痕迹,他们将免费为其更换中央处理器和内存。

工商人员提醒,消费者最好选择官方授权维修点,在送修时,主动要求工作人员完整地填写维修记录,包括具体的故障和各零部件的编号等。产品修好后,消费者应妥善保存发票、维修清单等凭证,方便日后维权。

### 【案例三】手机电池鼓包,售后为何迟迟没履行保修承诺

□记者 付璇 实习生 段雪林 通讯员 费斌茂 李二帅

投诉人:杨女士

投诉对象:三星手机售后

投诉缘由:杨女士于今年4月在西工区一家手机卖场购买了一款三星手机,花费1998元。使用3个多月后,她发现该手机电池出现鼓包。8月底,杨女士和家人来到解放路与凯旋西路交叉口的三星售后维修站点。“工作人员检查商品后称可以给换个新的手机电池,但店内目前没有这一款,需从厂家发货,让我回家等电话。”杨女士说,如今2个多月已过,这款电池依旧没有音讯。

“这期间我们也曾多次询问,却被告知该款手机的电池厂家已停

产。”杨女士的家人表示,该手机的保修条例中写有“电池自该移动电话购买日期起六个月给予保修”,“10月中旬,这款手机电池的保修期限已到,然而售后迟迟没履行保修承诺。”

维权过程:14日,洛阳晚报记者与工商人员及消费者家人来到解放路与凯旋西路交叉口的三星售后维修站点。工作人员在翻查相关资料后表示,杨女士所购手机出现的电池鼓包问题在保修范围内,由于其购买的这款手机已经退市,电池也已不再生产,目前店里并无库存。工作人员承诺,将把此事向品牌售后总部报告,看能否从其他地区调来该款手机电池,如果不能,愿意出资为杨女士再买一块,并将在5日内给消费者答复。

### 【案例四】手机不会读卡,是否在保修范围内

□记者 付璇 实习生 段雪林 通讯员 毛军喜 范红 文/图

投诉人:彭先生

投诉对象:三星手机售后

投诉缘由:今年4月,彭先生通过充话费获赠一款双卡双待三星手机。10月时,他发现该手机其中1个卡槽无法读取手机卡信息,导致其打电话、发短信都不能正常进行。“上个月去找售后,工作人员查看手机后称出现该问题是人为原因造成的,不在保修范围内。”彭先生表示,自己在使用手机期间并未将其摔过或浸水,应该是手机本身质量问题导致其无法读卡的。

彭先生说,该手机保修条例中明确指出“移动电话机主机三包有效期一年”,且其手机出现的问题不在其列出的不实行三包的几种情况之列。

维权过程:14日,洛阳晚报记者与工商人员及彭先生来到解放路与凯旋西路交叉口的三星售后维修站点。工作人员表示,彭先生手机其中1个卡槽内的1个触点已坏,导致其手机卡数据无法读取,这应该是消费者在插卡过程中因人为原因造成的损



彭先生手机卡槽出现问题

坏,不在保修范围内。由于彭先生对此说法提出异议,工作人员表示可将该手机受损处拍照取证并向品牌售后总部上报,若经其判定该问题属三包范围,售后维修站点将为其免费维修,若经其判定不在三包范围内,则彭先生只能付费维修,预计3至5个工作日可给予答复。

工商人员提醒,若消费者对其判定结果仍不认可,还可自行委托具有相关资质的国家法定检测机构,费用由消费者先行垫付,如最终鉴定结果与商家不一致,由问题责任方承担鉴定费。

洛阳晚报 招聘专栏 洛阳求职俱乐部 58645117 (仅限求职者加入) 栏目热线: 65139977 65139981

**洛阳瑞福置业有限公司**

瑞福小镇 RUIFU SMALL TOWN

告别雾霾,拒绝噪音,拥抱自然——与蓝天白云、清风明月、青山绿水、鸟语花香相伴;  
春夏摘樱桃,秋冬打柿子;核桃、木耳、菜川豆腐、玉米糝……这才是我想要的生活!

栾川左岸公馆位于5A级景区鸡冠洞附近,依山傍水、宁静秀丽,空气质量优于国家一级标准,是中原空气最洁净的地方,适合休闲度假、养老养生。

一期多层住宅组团(瑞福小镇)96平方米~145平方米现房清盘特惠,机不可失。

**只需10万元立即实现隐居山林理想,乐享清凉宁静生活**

**策划经理、策划执行各1名**

0379 6677 0666/6677 0999 营销中心:栾川县城伊尹路中段 项目地址:栾川县南环路与北环路交叉口  
养生专线 交通路线:洛栾高速—栾川县城—伊尹路 开发商:洛阳瑞福置业有限公司