

一年一度“3·15”，吹响维权集结号

“维权直通车”活动帮市民解决消费纠纷，
通过这两个案例提醒您注意——

产品维修时留好记录 两次修不好 可要求退换

□记者 潘立阁 刘嘉仪 实习生 段婉璐

昨日是“国际消费者权益日”，由《洛阳晚报》和市工商局12315指挥中心联合举办的“维权直通车”活动如期举行，不少市民前来诉说自己在消费中遇到的烦心事。

截至昨日17时，市工商局12315指挥中心共接到消费者咨询1145起，为消费者挽回经济损失约80万元。消费者反映的问题主要集中在手机、家电、服装、家具、建材等领域。

案例1

买了一台新电视， 十个月内被拉走修三回

事件回顾

市民郭女士今年80岁，去年5月，她在涧西区一卖场购买了一台长虹牌电视。“刚开始用着还挺好，就是今年突然不断出问题。”郭女士说。

1月初的时候，电视出现黑屏，音响系统也不发声。郭女士随即联系长虹售后，对方将电视拉走进行修理。“他们的服务态度还不错，我也就没有当回事。”郭女士说，然而令人想不到的是，电视用了不到2个月，在2月下旬再次黑屏无法使用，郭女士只好又联系售后拉走维修。

“我一个人住，没有电视看实在无聊，就催促他们尽快维修。”郭女士说。电视修好拉回家使用了一周后，3月上旬再次出现问题，再次维修后能正常使用了。

看到《洛阳晚报》刊登的“3·15”维权相关活动后，郭女士不愿意再这样折腾下去。“买回来才10个月就修了3次，再过2个月电视就要出保修期了，我觉得应该依照相关法律，让对方为我更换新机。”郭女士说。

维权经过

昨日上午，郭女士来到市工商局12315指挥中心，向记者和工商人员反映了

自己的遭遇。在查看相关证据时，工商人员发现郭女士的3次维修都没有在维修单上留下记录。

“根据相关规定，在‘三包’有效期内修理2次，仍不能正常使用的产品，消费者可凭维修记录和证明，调换同型号同规格的产品或按有关规定退货。”市工商局相关负责人说。因此，他建议郭女士先到售后服务部补上维修记录。

大约2个小时后，郭女士补好了维修记录，记者和工商人员陪同郭女士前往位于春都路的长虹售后服务部。随后，郭女士凭3次维修记录，提出了更换新机的要求。该售后服务部负责人李经理表示，郭女士的电视实际上只能算维修了2次，已经可以正常使用，不符合退换货的条件。“因为在第二次维修时，并没有完全修好，但郭女士催促得比较急，我们就把电视送回去让她先用，随后再进行维修。”李经理解释说。

经过道北工商所相关负责人调解，郭女士决定暂时回家继续使用该电视。电视整机保修期为1年，关键零部件保修期3年，如果关键零部件在保修期内再次出现类似问题，郭女士将要求退换货。

专家提醒

市工商局相关负责人介绍，有些商家和维修点为了自身利益，维修后不愿在保修卡上记录。一旦发生纠纷，而商家又否认维修，消费者往往因为缺少证据难以维权，以致无法退换货。因此，他提醒广大消费者，发票、维修凭证和记录是维权的重要证据，一定要向商家索取，同时妥善保管好。

案例2

音箱多次出现相同故障， 超出保修期后应如何维权？

事件回顾

2016年12月，孙先生在西工区王府井百货一家电子产品专卖店，购买了一台Bose牌蓝牙音箱和一台投影仪。一个多月后，这台蓝牙音箱出现了无法开机的故障。

“我经常出差，使用音箱的次数并不多，其间音箱就在桌子上放着，没有受到磕碰，按理说不应该这么轻易出故障。”孙先生说，他向店家咨询得知，该款音箱有一项特殊功能，即当电池的电量低于一定数值时，便会自动进入休眠状态。在这种状态下，音箱无法开机，需要维修人员采取类似“刷机”的方式才能恢复使用。

孙先生说，当时音箱处于保修期，店家承诺免费帮其处理。很快，经返厂维修后，孙先生的音箱恢复正常，然而，去年6月，这台音箱再次出现无法开机的故障，情况跟上次完全相同。这一次，店家又帮孙先生将音箱寄回厂家维修，之后音箱再次恢复正常。

今年2月，同样的情况再次出现，可此时这台音箱已经过了保修期，店家表示，如果孙先生选择返厂维修，需要缴400元检测费。

孙先生咨询官方客服后得知，产品返厂检测确实要收取400元检测费，但他认为这台音箱多次出现相同故障，应属产品质量问题。因此，这笔检测费和后续的维修费，应由店家或厂家承担。

店家称，这台音箱在保修期内出现故障时，他们一直尽力帮孙先生解决问题。如今音箱已经超出保修期，相关费用不应由他们来承担。

维权经过

昨日上午，孙先生和店家负责人相约前往市工商局西工分局王城路工商所，由该所工作人员负责调解。

在了解相关情况后，工商人员表示，按照《家用视听商品修理更换退

(资料图片)

货责任规定》第11条内容：在主要部件“三包”有效期内，主要部件出现故障，应当由修理者负责免费修理或者更换主要部件（包括工时费、材料费）。更换主要部件时，应当使用新的主要部件。更换后的主要部件“三包”有效期应从更换之日起重新计算，并记录在维修记录的维修情况一栏中。也就是说，孙先生的音箱在每次维修后，被更换的零部件应该重新计算保修日期。此外，在规定的性能故障范围内，经2次修理仍不能正常使用的，凭修理者提供的维修记录，由销售者负责为消费者免费更换同型号家用视听商品等。

最终，工商人员建议先由店家负责向厂家说明情况，为孙先生争取利益，然后再根据厂家回应，作进一步处理。

专家提醒

市工商局相关负责人介绍，市民在购买电子产品时，应注意一定要保存好发票、保修卡等相关凭证。每次维修后，应要求店家或厂家在保修卡上填写完整的维修记录，自己也要了解清楚维修内容。遇到问题时，最好先在网上查询了解相关法规，让维权更有效率。同时，要明确自己的诉求，针对诉求与商家协商。

招标公告

洛阳报网电视传媒有限公司拟采购100台楼宇电视。现面向社会公开招标选择资信良好的企业进行合作。有意者请携带相关资质原件于3月19日至20日报名。

报名地点：新区洛阳日报报业大厦1407室

咨询电话：0379-65233526