维修无记录 手机维权难

本报记者 赵松刚

案例一 无维修记录，商家不给换货

消费者王先生花1450元购买手机一部，回去使用了三个月左右，发现主机彩屏不显示，于是找经销商维修，13天后手机修好，使用20天左右时间又出现屏幕不显示现象，又送回维修，20天后取回，使用一周后又送回第三次维修，结果手机还是不能正常使用，王先生于是到消协投诉，要求经营者退货或者换货，因为当时没有填写维修记录，商家不给退货。

但王先生保留了维修手机时给他开具的维修手机单，经消协工作人员调查确认王先生反映的情况属实，根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十三条之规定：移动电话主机出现故障，经两次维修仍不能正常使用的，由销售者负责为消费者免费更换同型号同规格的主机。最后，经消协工作人员调解，经销商给王先生更换了一块同型号的新手机，消费者表示满意。

案例二 反复维修不给维修单

昌邑赵女士电话投诉说她的手机已经维修多次，可是还不能正常使用，赵女士非常气愤，于是打电话到消协投诉。消协工作人员询问赵女士有无手机维修记录，赵女士说没有，如果有维修记录的话，根据相关规定赵女士的手机符合换货条件，但由于赵女士无法提供维修记录，经营者不同意给赵女士换货。

提醒 维修单是最好的证据

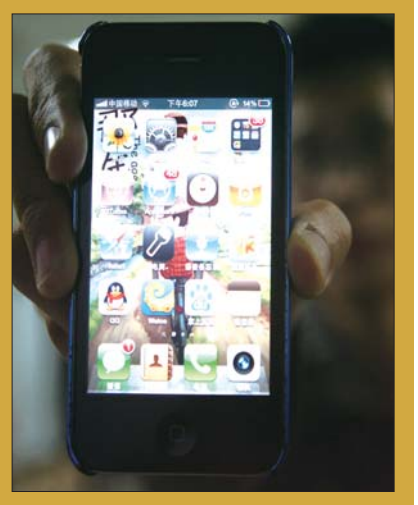
潍坊人民商城消协工作人员称，通过这两起案例可以看出，保存手机维修记录对消费者维权的重要性。潍坊人民商城消费者协会向广大消费者发布消费警示，维修手机一定要保留好维修记录，以便维权时做为证据，不要因为没有手机维修记录，使自己的合法权益受到损害。

另外，尽量购置品牌手机也是规避手机维权无路的有效途径。有些人可能从价位以及实用程度上对比，结合自身的经济条件购买一些没有维修保障的三无手机。购买的时候，卖家当然会以各种售后服务吸引顾客购买，但是空口无凭，最终手机出现问题之后，还是投诉无门，维权无路。而品牌手机至少会有售后服务店，只要有购置发票、三包证书，或者维修单等证明，简单维权不必东奔西跑。

不少消费者还碰到另外一种情况，手机正在维修过程中，如果手机维修单不慎丢失，那还能补办或者拿回手机么？一般情况下，正规的品牌手机售后服务中心对拿取维修手机的程序是非常严格的，没有维修单是不能拿到手机的。但是，如果你送到售后服务中心的维修时间不长，并且记住了票据上的手机串号，那么你还有可能凭借串号取回手机。

折腾

13日，记者从潍坊人民商城消协得知，潍坊人民商城消协从最近受理的一些手机质量投诉中发现：很多消费者在维修手机时不注意填写修理记录，经营者更是为了推卸责任不给消费者填写修理记录，致使消费者的利益受到损害。



问 3·15特刊

编辑：盛文静 组版：王慧英

手机消费，为啥让人这么烦

本报记者 赵松刚

手机消费问题纠纷，一直以来都是维权的热点与难点。不少时候市民因为缺乏有力的证据支撑，导致维权失败。

手机维权集中反映的问题在于，一是手机故障的鉴定，因一些手机售后或厂家给出具的鉴定报告责任归属不明确或者不能令人信服，消费者手机正常使用出现故障，鉴定结果却是人为损坏，或者未经售后或返厂鉴定，直接答复消费者是人为损坏，对此消费者并不认可，但自己找权威部门做检测对一般消费者来说有很大难度，人力、财力、时间上都令消费者无法接受，无奈只好放弃。因此，关于这方面的纠纷也是比较突出的，消费者在此过程中处于明显的劣势，由此引发了大量申诉。

另外，手机售后服务方面的申诉问题，主要涉及手机维修不及时，更换、修理的时间过长。国家法律虽有规定，但销售商或者维修方拖延维修或者更换时间，造成消费者不满而申诉，或者是消费者手机维修多次，但售后都不给开具维修单，不能享受更换的权利，或者消费者手机出现质量问题后，经销商也同意更换，但手机本身质量不过关，虽经多次更换，但仍然无法正常使用，要求退机等。

腾飞教育
提分专家
决胜中高考，顺利拿高分
WAT考试冲刺双A

小学 初中 高中
全学科高分定向辅导

适合腾飞教育的学生类型

基础薄弱，跟不上授课节奏的学生
针对性抓基础、根据学生情况调整授课节奏，让学生完全听懂、完全学会、从而逐步建立学习自信，辅之以严格的课后监督，培养良好的学习习惯，迅速提高分数。

成绩波动大、动力不足的学生
诊断出学生学科漏洞和学习问题，一线教师针对性备课授课，授予学生科学的学习方法，从而稳定学习状态，提高成绩。

态度认真但成绩平平、没有突出优势的学生
详细分析学生的学习方法，扎实基础知识，针对性授课，重点突出学生的学习技巧，扩展思维，突破瓶颈，建立优势学科。

成绩优异、冲刺更高目标、突破拔高学生
针对性授课，拓展中高考重点、难点、拉分考点，针对性加快课时进度，保证授课速度和效率，迅速拔高成绩，占据考试优势。

艺考生、体考生、军考类考生，既定报考目标急需提高文化课的学生
结合学生文化课特点、配备专门教材，针对性制定学习方案，根据学生课余时间，灵活安排上课，保证授课质量和辅导目标的完成。

免费分析考试试卷，量身定制辅导计划
规划完整备考方案，助您一路领先...

校址：潍坊市奎文区福寿东街与鸢飞路交叉口东100米中土大厦C座一层
电话：0536-8520666 8526333