3·15 维权报道

服务消费者　本报在行动

本报记者　任洪忠　谢晓丽

一年一度的国际消费者权益保护日到了。每年 3·15 前后，本报都会接到大量消费者的投诉和咨询。帮助消费者维权，本报一直在行动。自本报开通 3·15 维权特别行动栏目以后，给众多市民解决了在消费中遇到的一些问题。下面是几个维权案例。

案例一>>

承诺每月赠送 36 元话费成了每月 10 元

东阿县刘集镇村民赵先生反映，2011 年 12 月，他通过电视购物买了一部海尔牌手机，当初广告热线人员承诺的是“每月赠 36 元电信话费，赠 10 个月”，买来手机后却成了每月赠送 10 元。

赵先生表示，他在山东电视台公共频道上看到一个“买手机赠话费”的广告，花 399 元可以买到一部海尔牌手机，还获赠 360 元的电信话费，每月赠 36 元，分 10 个月返还，还赠一个杯子。春节期间停机后他才发现，没有收到每月赠送的 36 元话费，而是每月 10 元。记者联系中国电信客服证实赵先生每月手机只返还 10 元话费，返还 30 个月。

本报维权结果：自称山东电信网上商城的工作人员表示，赵先生在 2011 年 12 月 13 日订购了这款手机，他选择的政策是补贴 300 元，每月赠 10 元话费，赠 30 个月。经本报记者协调，电信公司客服部工作人员表示给用户处理了一些费用。次日，赵先生告诉记者，东阿电信公司确认“每月赠 36 元、赠 10 个月”的承诺已经兑现。

案例三>>

楼房渗水开发商一直不给解决

城区财干路金丰苑小区的业主反映，入住小区近一年了，地下室还没通电。不仅如此，她家的墙壁一到雨雪天就渗水，反映多次，但开发商一直不给解决。

2 号楼的一位业主反映，2010 年她从别人手中买下了现在的房子，2011 年 5 月份开始入住。住了一段时间才发现，地下室没有通电，房子一到雨雪天气就开始渗水，墙皮脱落，给自己的生活带来了严重困扰，但找物业反映多次，物业一直推脱，说等到工程队的人来了之后才给修。记者在她家中看到，客厅、厨房的墙壁上都有渗水痕迹，并且部分墙皮掉了下来。

本报维权结果：记者看到住户家中的情况后，联系到该小区的开发商。开发商表示，需要维修的业主须先报给物业，物业再上报给开发商，但他们并没有接到报修。开发商承诺，2 号楼的房子还在保修期内，会免费维修。一周之后，2 号楼的业主向记者回馈情况，开发商维修了渗水的墙壁，并进行了室内渗水墙壁粉刷，地下室通电的问题也保证统一解决。

案例二>>

小天鹅冰箱一年现四道裂痕

聊城开发区顾官屯乡村民赵先生反映，他家的小天鹅冰箱才用了半年内胆就出现了裂痕，一年后已经有了四道裂痕，他反映多次，售后服务人员却一直没给更换。

赵先生给聊城小天鹅售后服务站反映多次，工作人员以购机出现故障 7 天内包退、15 天内包换为由拒绝给赵先生更换冰箱。维修人员到赵先生家维修，却要用胶粘补，赵先生担心再次出现裂痕，要求更换冰箱内胆或冰箱遭拒。

本报维权结果：记者证实了赵先生的情况后，联系到聊城小天鹅售后服务站，工作人员表示，赵先生所在地之前归属东阿，不在东昌府区的管辖范围，并且赵先生购买冰箱的商场已经不干了，针对这一特殊情况，售后站给他从别的商场调了一台冰箱，会尽快给赵先生更换。次日，赵先生告诉记者，小天鹅冰箱已给更换，并向报社表示感谢。

案例四>>

才使用 5 个月电车电池就不行

城区聊堂路一小区的邢先生反映，2011 年 9 月，他在香江市场购买了一组电动车电池，用了才五个月就有一块电池流水，多次找商户，只给换了一块旧电池，行驶路程仍然短，商户以厂家不给换为由拒绝更换新电池。

邢先生介绍，2011 年 9 月，他在亿能电池商店要了一组电池，共四块。五个月后，他骑电动车发现跑不远，就找了修电车师傅，修车师傅说一块电池流水，建议找厂家换新的。起初亿能电池商户只给换了一块旧电池，电车仍行驶不远，再次找商户换新电池遭拒绝。

本报维权结果：记者了解邢先生情况，联系香江市场工商所从中调解，商户工作人员介绍，不同品牌的电池厂家保换承诺不同，松下电池厂家就是一块电池有问题就换一块，并且是更换同一个日期批次的。经过调解，商户表示会给邢先生更换一组新电池。