

# 晚报调查

监督热线: 96706531

## 受了洋品牌的气 请您告诉我们

近年来,随着苹果等国际知名品牌电子产品进入中国市场,市民在享受便利的同时,也遇到不少麻烦。质保期的缩水只是其中之一,如果您也遭遇过类似问题,请拨打本报热线96706531向我们反映。

惠普质量门、丰田汽车召回以及浙江省对洋品牌服装质量监督的合格率仅为43.5%等,这些都说明洋品牌并非不欺金身,同样存在质量、服务等各方面的问题,让消费者深感担忧。

如果您在使用诸如苹果等洋品牌时遇到过类似毕先生的问题,请拨打本报热线96706531进行反映,本报将和您一起维护合法权益。

# “以旧换新”后保修期却按旧机器算,拿消费者的诉求当皮球踢

本报3月15日讯(记者 王光营) 花2399元买了台苹果ipod touch4,保修期内不慎损坏,又交了1323元置换一台新机器,但保修期却只按旧机器算,而且拿消费者的诉求当皮球踢,这让市民毕先生很气愤。省消协及法律专家表示,苹果公司这种无视中国法规的“霸王”行为侵害了消费者的正当权益。

日,毕先生表示,他2010年底购买了一台32G苹果ipod touch4,次年4月不慎进水。苹果公司在济南的授权维修商百邦苹果客服人员做了开机检查,收取了100元费用,确认超出了三包范围。按苹果公司惯例,这种情况可“以旧换新”。

对此毕先生并不认同,多次与客服人员交涉。百邦苹果客服人员表示,按照苹果公司规定,置换新机器是产品售后维修的一种方式。与普通维修不同,它更换的是“整体部件”,也就是说虽然拿到的是全新机器,但仍属于维修范围,质保标准也和刚销售的新机器不同。

在此期间,毕先生也与省消协工作人员一起致电苹果客服总部,但客服人员表示这是公司规定,需协调多个部门解决,并相互推诿。毕先生认为苹果公司逃避了保修

“按照国家新三包法第十四条规定,换货后的三包有效期自换货之日起重新计算,苹果公司怎么能不遵守中国法律呢?”14



毕先生买来钟爱的苹果产品,却惹来无尽的烦恼。 本报记者 左庆 摄

# 当皮球踢 法规戏弄消费者

本报记者致电苹果公司中国总部客服人员表示:



32G苹果ipod touch4(资料图)

对于毕先生反映的问题,记者分别拨打了苹果公司中国总部电话以及总部客服热线,虽然花费了近一个小时,先后拨打了5次,但并未得到满意的答复。客服人员表示“我们的政策就是这样规定的。”

苹果ipod touch机出现进液问题后只能更换新机吗?这是个别授权维修商的做法还是苹果公司总部的规定呢?

对此,记者又联系了北京直信创和深圳酷动在济南的授权维修商,所得到的答复与百邦苹果客服中心一样。15日下午,记者又拨打了苹果

## 我们的政策就是这样规定的

本报记者 王光营

公司中国总部400客服热线,按照提示,记者分别与技术部门和售后服务部门取得了联系,但除了得到在济南的这三家授权维修商的联系方式外,无人能够回答记者的疑问。

随后,一名客服人员给记者提供了苹果公司中国总部的电话。记者拨打过去之后,前台接待人员表示记者需要提供联系人的姓名,否则无法转接。对于记者反映的问题,该名工作人员认为应该重新拨打400客服热线,找客户关系部解决。

记者曾多次拨打苹果公司400客服热线,每次都需等待很长时间

才有人接听电话。一名工作人员表示,400客服热线负责处理产品销售等问题。对于能否将电话转接到“客户关系部”,该工作人员表示并不存在这个部门。

该名工作人员表示,苹果产品出现问题,客服中心只能选择这种方式进行维修,对于更换新机后的质保期限规定,他表示“我们的政策就是这样,就是这么规定的。”

至此,记者先后拨打了5次电话,花费了50多分钟,但电话大多在各部门之间转接,而对于记者的问题,并未有负责部门给出令人满意的答复。



## “感觉被苹果咬了一口” 消费者毕先生的维权经历

本报记者 王光营

多花1400多元,等了一年多时间,市民毕先生还是没能用上自己的苹果ipod。“感觉被苹果咬了一口”,毕先生向记者讲述了“被踢来踢去”的维权经历。

毕先生说,他于2010年12月在正规商场购买了一台32G的苹果ipod touch4,价格为人民币2399元。次年4月份,机器不慎进水,毕先生就将其带到苹果公司在济南的授权商百邦苹果客服中心进行维修。客服人员在收取了100元费用后开机检查,表明确实进了液体。

客服人员表示,机器在进液后不在三包范围,按苹果客服惯例,ipod touch4可以返回厂家进行“以旧换新”,但需要他重新交1323元。对此,毕先生表示认同,并签订了相关协议。

“两周后,客服人员在通知我拿新机时,却说保修期要按旧机购买时间起算。”为此,毕先生与苹果客服进行了交涉,但双方未能达成共识,于是没有交纳约定的1323元费用,也没有拿到更换后的新机器。随后由于工作原因,毕先生在外地工作了半年左右,其间双方也有电话沟通,但新机一直放在苹果客服,没有使用。

毕先生说,回到济南后,他再次

与百邦苹果客服中心联系,该客服中心经理也与毕先生一同拨通了苹果官方400客服热线反映问题。但各个部门都表示不是自己负责,需要转接其他部门,每次转部门都要把问题重复一遍,累计通话近三小时也没能解决问题。

更让毕先生气愤的是,当他给一位周姓女客服人员阐述中国国家标准时,这名客服人员却说道:“别给我聊法规,如果聊法规就没什么好聊的了。”

为了促进问题的解决,3月8日,毕先生再次与客服经理一同前往山东省消费者协会接受调解,其间与电信投诉站负责人杨国祥三人再次拨通400客服热线。

但相同的情况再次上演,三四个部门转接,三四批人员通话,三四次重复问题,十几遍重复收听等待音乐,当一位男客服人员无语相对时,甚至挂了电话。其间,还有一名自称经理的罗姓工作人员说400电话不是沟通渠道,要求正式发函才可。

“苹果公司自己的官方热线,怎么还说不正常渠道?”这让毕先生感到无奈。对此,毕先生认为苹果公司缺乏解决问题的诚意,拿消费者当皮球踢。

### SUNING 苏宁电器

### 科技苏宁 智慧服务

# 苏宁家装 3.16-18 省到底

## 苏宁TV家装专场 3月16日17:00火爆开幕!

**全套购齐超级好礼!**

活动期间,套购彩电/空调/冰箱/洗衣机/厨卫产品2件以上单品满800元可享受:

- 满6999元赠时尚小冰箱
- 满9999元赠名牌洗衣机
- 满12800元赠名牌32液晶

(赠品数量有限,送完为止。)

**抢海尔!就来苏宁!**

全品让利 一省到底

双门冰箱 5公斤洗衣机 1P空调

**三大件 仅售3999元!**

**首付 利率 手续费**

家装分期 聚划算!

交通银行 分期12期返1期(电子券)

中国建设银行 分期12期返1期(电子券)

宏碁笔记本 AS4743G-382G32Mnk 每月仅付 274.9元

美的空调 IC KFR-35GW/BP2DN1Y-IC(3) 每月仅付 375元 再返350元电子券

长虹42寸LED液晶 3D智能 3399元!

美的三门冰箱 2.10立升 1799元!

美的滚筒洗衣机 5.3公斤 1499元!

志高空调 大1P高能能效挂机 1790元!

苏宁恒隆精品店 泉城路店 泉城路店二店 英雄山路店 北园大明家居店 章丘店 王舍人店 济洛路店 济阳店

全国服务热线:4008 365 365 苏宁易购:www.suning.com 集团采购:4008 365 365 456

### 齐鲁晚报 生活日报

### 广告中心 服务电话

广告中心客户部: 0531-8266188 82616676(文传) 86196087 86196082 86196180 86196188

设计部: 0531-86196177 86196188 (E-mail: gonggong6666@vip.sina.com 86196292) 财务部: 0531-86196069 拓展部: 0531-86196866(主任室) 86196191 86196299 86196126 86196137 86196218

省内代埋部: 0531-82608360 82963199 86196280 86196186

省外代埋部: 0531-82616688 82616800 86196278

经济专刊部: 0531-82608362 86196080 (主任室) 82921268 86196166 86196086 86196145 86196030

医疗广告部: 86196086 86196864 86196360

地方广告部: 0531-82606343 86196188

分类广告部: 0531-86196199 86196184(传真)

地址:济南市经十路16122号 邮编:250014

### SUNING 苏宁电器

### 苏宁,用科技创造幸福

贺海尔白电连续三年销量全球领先

3月15日-3月18日

# 海尔节能风暴 苏宁特惠开抢

敬请期待海尔家电专场团购会

预存100最高可抵2000

空调挂机200元券+空调柜机300元券+冰箱200元券+滚筒洗衣机100元券+滚筒洗衣机200元券+冷柜100元券+热水器200元券+厨房电器300元券+彩电200元券+电脑200元券。全场海尔产品满2000元即可抵用,每台家电限用一张抵用券。

新装抢套餐:更多实惠一步到位

凡整套购买海尔家电产品2件以上满6000元,即可获赠海尔电饭煲、欧式小家电等精美礼品。

<p>开抢价 1899元</p> <p>海尔变频 KFR-26GW/1FC13 海尔高效节能空调 快速调温 舒适节能</p>	<p>开抢价 2899元</p> <p>海尔变频 KFR-35GW/MDFFC23 海尔变频无氟变频空调 国际领先</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔冰箱 BCD-216ZD1 007软冷冻 无需解冻即切</p> <p>1899元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔冰箱 BCD-638WT 大容量 实惠实用</p> <p>3999元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔洗衣机 XQB80-728E 高洗净 低磨损</p> <p>888元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔洗衣机 XQB60-1000 简约而不简单</p> <p>1799元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔冷柜 BC66-103-A 营养保鲜 超级省电</p> <p>1099元</p>
<p>开抢价</p> <p>海尔家电套餐 BCD-216ZD1 XQC35-80T KFR-26GW/1FC13</p> <p>5697元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔电热水器 ESS0608H+Z3(SE) 3D动态速热 开机即洗</p> <p>2199/2299/2499元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔变频 KFR-50LW/01NAF13 海尔高效节能空调 快速调温 舒适节能</p> <p>4199元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔彩电 XW8-219-JT30SN 42寸3D网络 LED电视</p> <p>2080元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔彩电 JZT-Q80SN(12T) 金环集成灶</p> <p>1299元</p>	<p>开抢价</p> <p>海尔彩电 LE39A700K 3D云电视 全球首发</p> <p>3999元</p>	<p>开抢价 3190元</p> <p>海尔彩电 超薄LED 13.3英寸+2G独显</p>

注:引自赛迪市场研究机构Euromonitor(欧睿国际)2011年统计数据