

# 新买手机竟然两月前已被激活

## 经工商调解,苏宁电器为消费者更换新机

本报聊城10月7日讯(记者 谢晓丽 李璇) 8月,市民王女士在苏宁电器聊城店买了一部苹果4S手机,在首次使用时发现其激活日期竟比购买日期提前了两个月。王女士要求商场更换新机,售后人员以已过退换货为由拒绝退换。后经

工商部门协调,商场同意为其更换新机。市民王女士向市工商局12315指挥中心投诉,称其8月15日在苏宁电器聊城店花4080元买了一部苹果4S手机,发票及三包卡齐全,购买当日由销售人员直接激活手机,王女士

没有看具体激活日期。9月11日,王女士发现该手机的激活日期为6月7日,与实际购买日期相差两个多月。王女士认为该手机可能被别人用过,要求商家更换新机。商家售后查询该手机入库日期为7月7日,并告知已过15天退换货期,拒

绝更换新机。市工商局12315指挥中心接到投诉后,立即进行调查核实。经核实,手机确实存在王女士所反映的问题。后经执法人员多次调解,最终达成一致意见,由商场为王女士更换一部新机。

### 典型案例

## 奶粉有异物 获10倍赔偿

10月7日,市工商局12315指挥中心发布了前三季度消费者投诉典型案例,涉及奶粉含异物、网购拖把不理想、空调维修难等等。经工商调解,消费者均获得补偿。

### 奶粉有异物,获10倍赔偿

临清市民姬先生于3月20日在当地某供销社门市部花170元买了一桶品牌奶粉,生产日期显示为2013年1月5日。姬先生打开食用时,发现奶粉里有虫子类异物,随后拨打厂家客服电话反映,厂家协调临清代理商,称可赔偿两桶奶粉。姬先生对此不满,于4月1日投诉至12315。

市工商局12315指挥中心记录受理后,分派临清市工商局处理。最终,经协调,经销商同意按《食品安全法》规定给予姬先生10倍赔偿。

### 网购拖把,擦车效果不理想

5月3日,天津消费者魏先生致电聊城市工商局12315,称其于3月4日通过网购在阳谷一汽车销售有限公司买了3把清洁汽车的拖把,每个价值99元。收到货后,魏先生第一次使用便发现擦过后的汽车表面粘着一层白色纤维毛,擦车效果不理想。魏先生又试过多次,每次擦车后总是粘有一层纤维毛。他多次与经销商联系,但经销商一直以各种理由推拖,两个月过去了此问题仍未处理。魏先生只好投诉至12315,要求经销商退货。

接到投诉后,阳谷县工商局立即调查处理。因该商品购买日期已有两个月,不符合《商品三包规定》中的退换货条件。经阳谷工商局执法人员多次与双方调解,最终双方达成一致,经销商同意给魏先生150元钱做为经济补偿,魏先生对于处理结果表示同意。

### 空调不制冷,遭遇维修难

市民王先生于7月5日在一家电城冯庄店花2850元买了一台品牌空调,安装后一直不制冷,联系经销商却一直不给维修。王先生将该家电城投诉至工商部门。

接到投诉后,市工商局12315中心工作人员及时把此案分派至开发区分局调查处理。经多次协调,该家电城冯庄店方已于8月2日为王先生更换了新空调。

本报记者 李璇 谢晓丽

## 前三季度聊城12315受理申诉近万件

# 电信类和汽车类为申诉热点

本报聊城10月7日讯(记者 谢晓丽 李璇 通讯员 蒋利强 杨琳媛) 7日,记者从聊城市工商局12315指挥中心获悉,今年前三季度,市工商局12315指挥中心工作平台共受理咨询、申诉、举报9165件,为消费者挽回直接经济损失24.8万元。其中,电信类申诉占主导地位,汽车商品申诉一直居高不下。

据介绍,当前申诉热点仍主要集中在电信类和汽车商品类方面。其中,电信类申诉居主导地位。统计数据显示,电信服务申诉占服务类申诉的77.78%。主要涉及电信运营商联通公司、电信公司、移动公司、铁通公司。电信行业服务问题主要是手机卡产生信息费、增值业务费、上网流量费,宽带安装、维修不及时。

同时,汽车商品类申诉一直居高不下,消费者反映的问题集中在汽车质量及售后服务。涉及汽车发动机故障、购车后发现轻微刮漆、汽车导航不是原装品牌及汽车定(订)金退还问题。“汽车三包规定”10月1日正式实施,将促使市场更加规范,但具体实施中退、换汽车后保险、税费如何处理,汽车质量如何鉴定等问题仍缺乏细则保障。



### 相关链接

## 汽车三包规定 涵盖多个环节

10月1日起,《家用汽车产品修理更换退货责任规定》(简称“汽车三包规定”)正式实施,法规涵盖家用汽车的“产、供、销、服”多个环节,涉及汽车整个产业链。

目前已有63家汽车生产者、5374个车型、22956个销售网点进行了三包信息备案。个别汽车生产厂家混淆扩大特殊定制零部件种类和范围,有关部门已责成更改。新能源汽车不在三包规定内,依循汽车厂商自行规定的质量担保承诺。

(综合)

### 相关新闻

## 9月份消费侵权主要为食品问题

记者从聊城市工商局12315指挥中心了解到,9月份,该中心工作平台共受理咨询、申诉、举报1015件。其中,咨询911件,申诉61件,举报43件。目前已办结申诉39件,办结举报13件,为消费者挽回经济损失2.2万元。

根据9月份受理情况分析,市工商局12315工作平台共受理咨询911件,占受理总量的89.75%。从咨

询类型看,其中消费咨询655件,占71.90%。主要集中在手机、计算机、汽车、家用电器、日用百货等,咨询内容以“三包”法律法规和售后服务为主。

受理的61件申诉,包括商品类申诉和服务类申诉。其中,商品类申诉集中在家用电子电器类、日用百货、家用机械类、建材类。服务类申诉主要包含电信服务、居民服务、汽车

修理服务和装饰装修服务。

受理举报案件43件,环比上升48.28%。其中受理侵害消费者权益案件25件、企业登记违法案件8件、广告违法案件1件、商标侵权案件2件、假冒商标案件6件、其他1件。侵害消费者权益案件主要涉及食品问题以及超市涉嫌销售假冒酒水等。 本报记者 李璇 谢晓丽