

# 电脑换货后, 保修期却没顺延

## 律师: 换货后的“三包”有效期应重新计算

本报3月4日讯(见习记者 王晓莹) 济南市民赵先生最近有点心烦。他购买的平板电脑四次维修未好后, 商家表示可以换货。可是新换的产品却不能保证一年的保修期, 而是从初次购买产品时的日期算起。

赵先生于2014年5月在山大路科技市场购买了一台台电平板电脑, 可他没想到, 随后麻烦却接踵而来。“这平板电脑经常死机、黑屏, 在电量50%以上的情况下开机, 屏幕却忽闪忽闪的, 就是没法进入系统页面, 根本不能正常

使用。”“到现在买了还不到一年, 已经维修了四次。每次都得到送到济南售后, 再寄到北京的服务网点去维修, 来回一趟就要两个星期的时间。”赵先生对平板电脑的质量很不满。

经历四次维修后, 赵先生向商家提出了退货的要求。但商家表示, 生产厂家不接受退货, 只能换机。同时, 商家还告诉赵先生, 新换的平板电脑不能保修一年, 而是按照他原先购机时的日期来算保修期。“来回换机的时间最长为两个月, 所以我们

为赵先生延长了两个月的保修期。”济南台电售后服务的一位工作人员称。

“我的平板电脑是去年5月买的, 现在只剩两个月的保修期了。加上延长的两个月, 这台新机器最多也只能保修四个月。万一四个月后, 新机器也出了问题, 到时候又不能保修, 我该怎么办?”赵先生对此无法接受。

对赵先生的说法, 济南台电售后服务的工作人员回应称, 即使是新换的机器, 也只能按照最初购买的日期计算保修期, 这是惯例。而台电生

产厂家售后人员则表示, 维修可能是由于使用不当引起的, 不一定属于产品质量问题。

山东舜启律师事务所主任孟宪强指出, 按照电子产品“三包”的相关规定, 在三包有效期内, 修理两次仍不能正常使用的产品, 凭修理者提供的修理记录和证明, 销售者应当为消费者换货或退货。同时, 规定中还写明, 换货后的“三包”有效期自换货之日起重新计算。因此, 台电商家的行为并不符合三包规定, 赵先生可要求商家按照一年的保修期提供服务。

## 美发店多次换老板 充值卡里千元作废

本报3月4日讯(记者 任磊磊) 美发充值卡里还有1000元, 美发店负责人却以店面多次换老板, 电脑系统查询不到顾客信息为由拒绝顾客持卡消费。近日, 市民朱女士就遇上了这样的闹心事。

据朱女士介绍, 她在2013年时办理了这张秀丝雅阁的充值卡, 当时一次充了1800元钱。充值当天, 她消费了300元。2013年底, 朱女士又消费了1000元, 她刷卡消费了500元, 又额外支付了500元现金。

2015年3月1日, 朱女士到该店消费。没想到店员称, 没有查询到她的会员卡信息, “我这张卡里还有1000块钱, 2014年没来消费, 我的会员记录就查不到了, 这也太坑人了吧。”

朱女士称, 她当时在店里与老板理论了很久。该店老板称, 这家店虽然门头没换, 但是老板换了很多次, 而朱女士的充值卡并不是在该店办理的, 所以查询不到会员信息。

该店老板焦先生称, 2014年底他才接手该店, 他接手之前这家店换了好几个老板, 系统信息也交接了好几回。目前, 新店也已经改名了, 新的营业执照还在办理, 而由于朱女士的会员卡不是在这里办的, 所以查不到信息。对于朱女士目前的处境, 他表示爱莫能助。

“明明门头都没有更换, 怎么换了老板就查不到会员信息了。”朱女士认为商家的解释很不合理。对此, 山东舜天律师事务所韩伟律师表示, 很多理发店都是个体工商户, 换了老板, 如果原老板收的会员充值的钱过户给后边接手的老板, 那么继任的负责人应该给顾客提供同样的服务。反之如果没有将钱过户给继任的老板, 那么消费者就应当向当时收取费用的老板讨要款项。

# 新买羊毛衫洗后小了两个号

## 店家称消费者洗涤不当, 消费者想送检却遇难题

近日, 市民吕女士反映, 她在商场正规门店购买了一件羊毛衫, 洗涤后缩水严重。找到商家, 对方说是她洗涤方式不当, 不是产品质量问题。吕女士投诉到工商所, 工作人员让她出具质检报告, 但目前店家称已无货送检。

文/片 本报见习记者 于悦

► 吕女士购买的羊毛衫内标上, 标注着不能水洗等标志。



去年12月份, 吕女士在江南布衣银座地下广场店买了一件标价627元的羊毛衫, 穿了4天之后她进行了第一次洗涤。“我有点洁癖, 一般买来衣服马上就洗。结果羊毛衫洗了后缩水特别厉害, 根本没法再穿了。”

洗后第二天, 吕女士就拿衣服去商场找店家质询, 店家认为是顾客自己洗涤所致, 不予赔偿。“一开始我想让他们帮我处理下衣服, 看能不能恢复原状, 结果他们一口拒绝。”吕女士称。

吕女士表示, 这款羊毛衫号码是国际标准90码, 缩水后比店里仅剩的一件80码的同

款衣服还小, “相当于小了两个号。”

“水洗不应该缩这么多, 我当时用的是凉水, 不是热水, 还用羊毛织物洗涤剂洗的。”吕女士说, 她就此事投诉到千佛山工商所, 一位姓李的所长称, 需要送去质检部门检测是否缩水, 拿到质检报告后工商部门才能处理。

吕女士向江南布衣店要到了该款羊毛衫的质检报告, 报告中只检测了衣服的固色率, 并没有对缩水率进行过相关检测。记者查看了此报告, 在检验项目一栏中的确只有多项“色牢度”和起球、PH值、甲醛含量等。

为此吕女士又咨询了济南市质监局服装站。工作人员称, 她的羊毛衫已经缩水, 不可再检测, 必须拿一件同款, 同样大小的衣服来检测, 这样报告才有依据。而且消费者、店铺和工商人员一起到场。

“如果检测后没有问题, 我会出钱买这件衣服。”今年1月中旬, 吕女士要求江南布衣店提供一件相同衣服, 但店家称已无库存, 她去济南其他店家也没有找到。“我通过朋友问了一家别的服装店, 他们说正规生产厂家都会留衣服的样品的, 以防以后出现问题。”

“我让他们跟我做检测, 他们做不到, 那我也没法证明

衣服有问题, 这代表他们不配合我。”吕女士说, 她再次向工商所投诉, 对方称他们也无法处理此事。

“我们检测站不知道她的衣服是质量问题引起的, 还是洗涤不当导致的, 所以必须用原样的衣服进行检验。”济南市质监局服装站的一位工作人员称, 一些经过处理的机器羊毛织物可以水洗, 如果商品的确有不能水洗的洗涤标志, 消费者必须严格按照标志操作。

记者看到, 该羊毛衫内标上的确画着几个洗涤图标, 其中一个是不能水洗, 下面是汉字注明与其他衣物分开洗涤、注意防潮等等。

## 美发店转卖给他人 500元储值卡打水漂

本报3月4日讯(记者 任磊磊 实习生 王怡雯 刘冉) 近日, 济南市民郭女士发现, 她春节前在一家叫欧尚造型的美发店办的一张500元的储值卡不能用了。原店老板赵某将店转卖给了别人, 但未将顾客的储值费同时交接。目前赵某已经联系不上, 郭女士储值卡里的500元也打了水漂。

郭女士告诉记者, 2014年12月份, 她在名士豪庭一家欧尚造型美发店的储值卡里充了500块钱。店主赵某称, 办了储值卡可以打折, 也能免费焗油。可是, 今年2月底, 她再到店里消费时, 发现美发店竟然换了老板, 新老老板变成了付先生。付先生告诉她, 原店老板赵某将店面转卖给了自己, 因此之前办理的储值卡不能用了。

“我刚办的这张500元储值卡, 还没用过就找不到人了, 真是太气人了。”郭女士说道。

4日, 记者采访了该店新老老板付先生。据付先生介绍, 1月中旬, 以前的老板说家里有事不干了, 把店卖给了自己。“最早沟通的时候, 赵某告诉我店里有不到3000元的会员储值费, 我当时觉得钱不多, 就答应可以免费为储值的顾客做头发。但是以后我发现顾客储值额已有9000多元, 超出了我的承受范围。我就不想免费为顾客做了, 等我再找他的时候也联系不上了。”

付先生介绍说: “到目前为止, 已经有近十位顾客来找过了, 但是这卡跟我们没关系, 我们也没办法。”

### 专家提醒

## 衣服上有洗涤标志 消费者应注意辨别

“羊毛衫上并没有用汉字明确标明不能水洗。”吕女士称, 她也没有看懂羊毛衫上的图形标志。

山东省服装行业协会的工作人员称, 这种洗涤标志大家都应该能看懂, 如果是国产衣物可能在标志旁标有汉字说明, 但这方面也没有统一的标准。“就像买个电器应该阅读使用说明书一样, 消费者买衣服时也应该仔细看说明。”该工作人员称, 对于所有衣物的缩水率是否应该事先质检, 也没有统一规定。

该工作人员表示, 对于羊毛衫的洗涤, 是否能水洗也要看其不同质地, “不同羊毛衫用的毛质量不一样, 生毛或熟毛也不一样。除此之外还要看温度说明、悬挂方法、是否使用洗涤剂等等。现在衣物的构成都越来越复杂了, 还是提醒消费者要仔细辨别。”

**新城地产** 让幸福变得简单

**新城地产山东公司 营销推广类供应商 招标公告**

新城地产, 自九十年代创立至今, 专注于长三角地区优质住宅开发, 以“让幸福变得简单”的企业理念逐步成长为中国地产20强。随着全国化战略布局的深入, 2015年新城地产正式进驻山东省, 青岛、济南双城双盘即将开启, 济南项目营销推广业务开展在即! 期待实力公司竞标, 共同发展, 共赢未来!

**诚招公司类别**

媒体、喷绘/印刷制作、活动承办、短信、派单(含CALL客)、西点供应、包装陈列、巡展布展、新媒体技术、模型效果图制作等。

竞标申请日期 即日起至2015年3月10日  
 咨询电话 0532-80991797(转7027) 18669860770  
 联系地址 青岛市崂山区山东头路58号盛和大厦2号楼12楼  
 邮箱地址 FANYJ1@900950.COM

比翼新城 齐飞未来