



3·15维权进行时

# 新机不给力，又给换个翻新机

## 市民买了一部手机，换机折腾好几趟



维权热线  
18660574056  
15275567096

解读新消法

### 改“退一赔一”为“退一赔三”

新消法在惩罚性赔偿方面做出了很大调整，一是提高了针对一般性欺诈行为的赔偿数额，由过去的增加赔偿一倍的商品、服务价款，提升到现在的增加赔偿三倍的商品、服务价款；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。

据烟台市消费者协会工作人员介绍，规定了最低赔偿金，解决了一些商品和服务价款过低，惩罚性赔偿没有力度，不利于动员消费者维权，使不法经营者得不到应有惩戒的问题。

### 遇到霸王条款 消法替您维权

新消法中规定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

依法成立的合同受法律保护，当事人不得擅自变更或解除。某大酒店在《游泳卡说明须知》中规定：“本游泳馆有权随时终止使用此卡”。酒店通过格式条款扩大自己的解约权利，违反了有关法律规定。

招远市供电公司

### “零距离”服务 春耕生产

本报讯(通讯员 陈宇斐) 万物复苏，春回大地，农民春耕工作陆续展开，招远市供电公司组建多支春耕保电服务队，对农灌线路和设备进行特巡，及时消除各类设备缺陷及事故隐患，确保春灌用电无忧。

本报3月12日讯(记者 李静 实习生 王世羚) 新买的手机经常出现无服务的状况，找到售后换了两次，问题依然没解决，如今贺先生觉得换来的手机像是翻新机，“买个新手机折腾这么多次，真是特别窝火。”

2014年1月初，家住牟平的贺先生买了一部手机，回家后却发现每天会出现几次无服务的状态，他打电话给卖家，卖家告诉他可以拿到售后要求更换新机。紧接着，贺先生便开始了闹心的换机过程。

“2月份我把手机送到指定

售后地点，他们说要我把手机留下检测一下。”贺先生告诉记者，几天后，工作人员给他打电话，说没有检测出问题，但可以给他换一部新机器。

“去取手机时，拿到手机一看就不是新机器。”贺先生告诉记者，拿过手机一看，没有包装没有封条，“而是用一个维修单包着手机给我的。”贺先生描述到，手机外壳颜色比较苍白，前后贴了个膜，还带气泡。充电插口的一边还是凸起，感觉是毛边，金属触点发黑，插口里面还有个小塑料纸。

“我当时就说这不是新的，

要求再换一部新机器。”贺先生告诉记者，当时工作人员回复说这个是厂家直接发货给他们，他们做不了主。随后贺先生拨打了工作人员给的一个“400”开头的电话，协商之后对方同意给再换一部新机器。

3月1日，贺先生再次去取手机。拿到手机发现，这次的手机的确未开封，包装完整有封条。贺先生当着工作人员的面拆开包装，发现外观看上去还不错。“当时是下午了，着急回家也没仔细看，就直接带回家了。”

贺先生告诉记者，回家仔

细看看充电插口处还是有用过的痕迹。无服务的状况仍然没有解决。“更想不到的是，我是3月1日取的机器，可是在网上查到手机居然是2月28日就激活。当时拿手机的时候是带封条的，但如果手机不拿出来怎么可能激活呢。”

到目前为止，贺先生的手机无服务的状况仍然没有解决，机器是否是全新的也不清楚，“家住牟平酒馆，售后在芝罘区长途汽车站，来回这样折腾我真赔不起了。”贺先生告诉记者，现在很上火，也不知道该怎么办。

售后回应

### 顾客如不满意 可以再换新机

根据贺先生讲述的情况，记者采访该手机的售后工作人员，工作人员告诉记者会有专门的人员予以回复。但截至发稿时，记者一直没有得到回应。

贺先生告诉记者，11日下午，售后有工作人员联系他，说经查询手机的激活时间是在3月2日。贺先生是在3月1日下午取的手机，可能是因为系统忙，导致激活延迟，所以激活日期显示是3月2日。

同时，售后工作人员告诉贺先生，可以再给他换一部新机器，并赠送一部移动电源。为此，贺先生表示不满意。“我来来回回几次，油钱就花了好几百，而且谁能确保换了以后就是新机器。”贺先生告诉记者，工作人员表示会将他的情况逐级上报，等待领导指示。  
本报记者 李静 实习生 王世羚

消费提醒

### 详细阅读说明书 了解好售后服务

- 1、选择大型的、正规的商家或到知名品牌的手机专卖店去购买。最好不要通过电视购物和网络购买手机。
- 2、购买的手机一定要有厂名、厂址和出厂日期。如对购买的手机是否是行货有质疑时，要及时到手机售后进行鉴定或到国家信息产业部的网站上查验手机上的“进网许可”标志。如果消费者明知是水货手机而购买的话，手机出现任何问题都是不能享受国家法律的三包规定，因为水货手机不受国家法律保护。
- 3、详细解读所购买的手机说明书。了解到手机的售后准确地址及其质量承诺，多了解一些《消费者权益保护法》中针对移动电话的三包规定内容。掌握手机和相应配件的三包有效期，其中，电话主机、充电器、移动终端卡、数据接口卡为1年，电池为6个月，外接耳机为3个月。
- 4、维修手机时，一定要督促维修人员按维修情况如实填写维修记录。这是依法维权和退换货的重要凭证。
- 5、一定要索要信誉卡、三包凭证和购货发票，并详细记载购买日期、品牌型号、机身号。
- 6、建议广大消费者要谨慎购买“山寨手机”，这种手机没有经过正规渠道检测，存在大量隐患，其质量、售后都没有保障。
- 7、发现异常高额话费，要及时打印话费清单查清原因。

### 手机消费问题盘点

1、电视直销广告购买的手机质量、功能与宣传不一致，售后服务保障难。主要表现为：销售商只留电话，消费者无法知道公司名称和地址。

2、山寨版手机的质量难保。因为这类手机价格便宜，功能多，款式新颖，待机时间超长，所以深受消费者的追捧，特别是受一些农民消费者的青睐。

3、手机功能造成多收费现象。主要问题是由于手机本身自带上网游戏的功能，很容易造成消费者在不知情的情况下上网消费。

4、投诉纠纷问题难解决。多数消费者因无发票、无包装等问题而增大投诉和解决的难度。

闹心的手机

## 这个商家太黑心，换来换去都是翻新机

### 经消协调解商家才给消费者退款

本报3月12日讯(记者 李静 实习生 王世羚)

牟平区的小美和嫂子买了两部一样的手机，偶然的机会发现手机居然是翻新机，回去找商家，商家给换了两部，检测后发现居然还是翻新机。两人要求退款被拒，无奈投诉牟平消费者协会，经消协调解，最后商家退款给消费者。

2013年4月份，家住牟平区的小美在朋友的介绍下在顺平合作厅，花了1550元买了一部步步高S9的智能机。在使用的过程中，小美觉得手机还不错，价格也不贵，之后便带

着自己的嫂子也买了同样的手机。

“过了不久，我嫂子给我打电话说系统不运行。”小美告诉记者，嫂子打电话告诉她，手机拿到烟台芝罘区的步步高客服中心检测，出具的检测证明显示机器不是正品。

“我嫂子让我也把手机拿去检测，结果发现我的也不是正品。”小美告诉记者，检测的结果和她嫂子的不一样，之前以为是朋友介绍过去的，怎么也没想过会出现这样的问题。于是小美便和朋友拿着检测报告一起找到商家，要求退货或

者更换正品。

小美告诉记者，当时商家答应可以换正品机，但不能退货给她们。于是商家便把这两部手机返回济南厂家，直到年后，小美和嫂子才取回来。取手机的时候，小美当面表示：“这个手机我们不用，拿去检测，如果客服证明还是翻新机，就给我们退货。”没想到检查结果显示换的仍然是翻新机。

与商家协商退款不成，小美和嫂子便将此事投诉到牟平区消协。经消协协调，最终商家将手机款退还给消费者。

## 新手机速度像蜗牛，想退货却不行

### 商家：顾客曾刷机很难满足退换货要求

本报3月12日讯(记者 李静 实习生 王世羚) 烟台职业学院的学生小孙在京东商城买了一部手机，使用后发现手机反应太慢，太卡，运行不起来。申请退货，商家将手机取回检测后说没问题，而此时日期已经超过15日内退换货的期限。

2月26日，烟台职业学院的小孙签收了快递员送到的新手机。使用3天后竟发现手机反应太慢，太卡，运行不起来。小孙向京东商城申请退货通过后，3月3日工作人员便从小孙手里取机。11日，手机被退回并告知没有检测出质量问题，不能退货。

“手机问题还没解决，没法申请无理由退货。”小孙告诉记者，本来以为可以无理由退货，可是工作人员回复说，如今时间已经过了7天，不可以再申请退货了。

根据小孙提供的信息，记者在京东商城网站上找到华为Y511产品页面，其中售后保障一栏写着：如因质量问题或故障，凭厂商维修中心或特约维修点的质量检测证明，享受7日内退货，15日内换货，15日以上在质保期内享受免费保修等三包服务。

小孙告诉记者，京东并没有提示他到烟台的华为维修中心开据质量检测证明，只是

告诉他直接申请退货，他自己之前也不知道这一点。

12日上午，记者拨打了京东商城和华为800客服热线，工作人员在记录情况后，表示会有专门的工作人员给予回复。12日下午，华为800客服热线给记者回复电话，工作人员告诉记者，在详细了解情况后得知，客户在是使用过程中曾经刷机，正常情况下顾客刷机后很难满足退换货要求的。

针对小孙手机目前的情况，客服人员表示，他可以到当地华为售后网点进行检测，如果检测结果显示是机器本身性能故障，华为会尽量满足顾客的调换要求。