



有事您说 热线:96706123

3·15我行动

“50米防水”的手表频频起雾

商家称手表不能防水蒸气,热水洗手容易出问题

近日,市民关先生向本报反映,他买了块号称50米防水的美度手表,才戴了不到一个月,表盘内就已经起了两次雾了。这是因为质量问题,还是关先生使用中出现了问题呢?记者进行了采访。

文/片 本报记者 刘雅菲 实习生 邓迪



两次出问题的手表。

市民:买了没几天,表盘里起雾了

今年2月17日,市民关先生在历城区一家商店的美度手表专柜买了一块防水手表。买手表的时候,专柜的销售人员告诉他,这块手表的防水等级为50米,日常的生活防水没有问题,但是只能防水,不能防水蒸气。

但是在使用了15天之后,关先生这块手表的表盘内就起了水雾。“我知道这块手表不能防水蒸气,所以我洗澡的时候都会摘下来,只是平时戴着洗脸洗手。”就这样的使用方式,手表里

面依然起了雾,这让关先生十分不能理解:“既然是生活防水,防水等级又是50米,那我洗手、洗脸、下雨、刷车都应该防水才对啊,怎么戴着洗个脸就出现水蒸气了呢?”

在第一次起雾之后,关先生将手表送到美度售后进行了维修,可戴了几天之后,手表又一次出问题了,据关先生介绍,这一次从表盘的正面看不出来,但是侧面有一层密密的水蒸气。“这肯定是手表有质量问题,商家应该给我换一块新的手表。”

商家:起雾是使用不当造成

“在关先生将手表送来维修的时候,我们就用专门测防水的仪器检测过了,我们的产品没有任何问题,它一定是防水的。”13日,记者同关先生一起来到了这家美度手表专柜,在关先生质疑手表的质量问题时,专柜的一位店长表示。

美度专柜的维修人员表示:“关先生的手表防水等级指的是50米生活防水,这个防水也只是防冷水,不防热水,不防水蒸气,哪家的手表都不

防水蒸气。”该维修人员还表示,在使用很烫的热水洗手时产生的水蒸气,可能也会对手表产生不好的影响。就连吃火锅的时候也得注意水蒸气。关先生手表当中的水蒸气,应该就是由于关先生使用不当造成的。

对于商家的这种说法,关先生并不认同:“我平时就是洗手洗脸正常使用的,这也不是我买的第一块手表了,可第一次出现这样的情况。”

专业人士:防水等级并不靠谱

手表的防水等级中30米,50米,这些都代表着什么呢?据专业人士介绍,“不要误会,这个等级都是在实验条件下得出的。”30米和50米都是指一般的生活防水,可以戴着洗手洗脸。100米防水可以进行淋浴,但不能浸泡

在水中。
“手表防水都是通过防水胶圈之类的零件实现的,如果手表使用中一冷一热的,胶圈就有可能变形,导致进水。所以在日常使用中,即便是防水的手表也要多加小心。”

“被停机”小灵通用户要补偿

工作人员称,携号转网时已推出赠话费等多项优惠

小灵通停止服务后,不少用户一直尝试申请补偿。近日,做家政生意的刘女士反映,近几年小灵通信号就很不好,去年被强制停机对生意造成了很大影响。刘女士曾多次与联通公司协商,但联通公司至今没能给她满意的解释。

本报见习记者 刘飞跃

信号不好

一个电话要打四五遍

市民刘女士从事家政服务,从2005年开始使用小灵通,距今已有10年时间,是一位小灵通的拥趸。“因为当时小灵通宣传没有辐射,信号好,保证服务质量。”刘女士称。

刘女士因为做家政服务,不能随便换号,小灵通一用就是10年。“刚开始用的时候服务质量也很好,但是近几年小灵通的信号变得逐渐不好。”刘女士说。

刘女士介绍,有时候医院有病人需要陪护,在这样的情况下她必须马上送人过去,但是小灵通信号不好打不进来,人家可能就会换别的家政,“这给我们造成了没法取证的经济

损失。”

除此之外,刘女士往外打电话也打不出去,好不容易打通了,因为手机信号不好,打着打着可能就中断了,“没办法只能再打,有时候一个电话需要打四五遍。”

刘女士曾多次联系联通客服,客服回应小灵通信号不好是因为设备老化,而且灵通转网是大势所趋,但目前工信部并没有补偿政策。

2009年,工信部发出了《关于1900-1920MHz频率无线接入系统相关事宜的通知》,通知明确要求2011年年底前完成1900-1920MHz频段的清频退网工作(该频段属于小灵通用户使用的频段)。

同时,记者也注意到,该通知要求“采取积极措施妥善安排现有用户的通信需求,维护用户利益”,并没有提及对小灵通用户的安置与补偿问题。

山东千舜律师事务所王伟律师认为,通讯技术升级是国家产业政策的调整,国家也不可能制定详细的补偿措施,“当时联通应该就补偿措施进行协商,给用户相对合理的补偿。”

王律师还认为,赠送的手

转网损失

至今未给合理补偿

2014年5月20日,济南小灵通停止服务。但是小灵通停机半年之前的2013年底,营业厅要求刘女士每月交6元钱的保留号码费。

刘女士称,后来营业厅又告诉她不需要交这笔费用,但是她却不想使用联通服务了。

据悉,当初进行转网的时候,联通营业厅也推出了一些优惠套餐。“给你一部手机,有一百多的,三百多的,买手机的钱转换成电话费,每月返还一笔钱,然后两年之内用完。”刘女士说。

但是刘女士认为,联通推出的套餐非常不合理,而且赠送的手机质量非常差。“那些手机十天半月就坏掉了,长的能用一两个月。”刘女士说,联通

机作为给小灵通用户的补偿,必须要保证质量。如果手机出现问题,联通公司要赔偿相应的手机款,或者重新换一部相应价位的手机。王律师称,小灵通转网期间给用户造成的损失很难取证,想要获得赔偿非常困

推出的套餐无法弥补已经造成的损失。

而且,在小灵通停机前,刘女士每月的最低消费是70元,而且还是预交费,否则马上就停机。

对于灵通转网的国家政策,刘女士也表示理解。但是在转网期间给小灵通用户造成的损失,联通公司一直没给合理的补偿。

对此,联通公司一工作人员告诉记者,为了尽量给小灵通用户提供方便,公司给用户开了新的手机号码,可以与原来的小灵通号码进行捆绑,同时也推出了赠话费或预存话费赠手机等一系列小灵通携号转网优惠活动。

对于手机质量不好的问题,联通公司工作人员表示,手机有专门的生产厂家,三包并不属于联通公司,质量问题应该由生产厂家负责。

难,“多次打电话并不能证明是信号不好造成的,法律上认定有困难。”

王律师提醒市民,可以先办理携号转网业务把小灵通号保留下来,重点针对联通的补偿措施主张自己的合法权益。

刷卡购物退货时被要求付手续费

银联:刷卡产生的手续费与消费者无关

近日,市民项先生刷卡买了一架手风琴,后来因质量问题要求退货。但是退货时,商家却要求他支付刷卡时产生的银联手续费。对于商家提出的这一要求,项先生满心疑惑。那么这笔钱到底应该由谁来付呢?

本报记者 刘雅菲
实习生 邢小双

市民: 刷卡后发现琴有问题退货得付银联手续费

项先生在历山路与文化西路东口的一家琴行花4600元刷卡买了一架手风琴,“当时是店里工作人员试的琴,我也没发现什么异常。可等拿回家一看,却发现琴的按键少了一个,再仔细检查,发现琴身上还有细细的划痕,键盘缝里还有一些尘土。”

发现问题后,第二天上午,项先生来到琴行准备退琴,让项先生没想到的是,在退货的时候,琴行的工作人员告诉他,如果退货,需要支付当时刷卡产生的35.88元银联手续费。“我平时刷卡消费,如果要退货的时候,从来就没有被要求付过手续费。付手续费没问题,但是得给我个收款的凭证吧。”但店员表示,因为店长和财务人员都不在店里,因此,只能等到店长在的时候才能开收据。

最终经过协商,项先生同意支付手续费,琴行也将扣除了手续费之后的4564.12元以现金形式退还给了项先生。

琴行:
手续费
都交给了银联

为什么要顾客支付这笔手续费呢?琴行一位姓李的经理表示,琴行同银联有协议,只要刷卡就要给银联刷卡费用的0.78%作为手续费。

此外,李经理表示,在收到项先生退回的琴后,琴行又进行了检查,发现项先生所说的丢失的琴键就在琴里面。“这个按键很有可能是顾客自己操作不当按进去了。现在琴坏了,我们还要把琴维修好,维修费再加上刷卡手续费,我们得赔钱了。”李经理说:“我后来也想在项先生来拿收据的时候把手续费退换给他,可是他一直没有来。”

银联:
商家不得收
持卡人手续费

购物或退货时刷卡产生的手续费应该由顾客支付吗?记者咨询了银联的客服人员。据银联客服人员介绍,刷卡消费扣除手续费是商户与银行之间的行为,与消费者无关,商家不得收取持卡人手续费。

如果消费者要求退款时通过银行卡返还退款金额,商家就不应该向消费者收取手续费。如果商家以现金方式退款,由此产生的手续费问题则由商家和消费者协商。像这种退款取消交易的行为,商家可以根据具体情况向银联申请退还POS机刷卡手续费。

律师说法

损失难取证

用户维权比较难