

今日日照

## 特别关注

今天是“世界电信日”，消费者的烦心事有途径解决

# 遭遇这些纠纷，请挺胸维权

## 新办手机号“不吉利” 开通后退卡没问题

本报5月16日讯(记者 彭彦伟 通讯员 郑青 袁墩鹏) 市民刘某在五莲一商店办了一张手机卡，听别人说此号不吉利，就找到办卡的营业员要求换卡号，但遭到拒绝。随后找到五莲工商局，经过工作人员协调给予更换。

2011年7月21日下午，一位男士急匆匆闯进五莲12315申诉举报中心办公室。称他姓刘，下午4点时交了100元钱办了个手机卡。随后听别人说此号不吉利，就找到办卡的营业员要求换卡号，但遭到拒绝。请求12315调解换个卡号。

接到投诉后，工作人员及时联系了售后服务厅，因接近下班时间无法查询，售后服务厅称第二天查明后给予答复。

## 未主动点播收费信息 手机竟然被扣60余元

本报5月16日讯(见习记者 司路清 通讯员 弓弘 张玉玲) 市民胡先生使用某通信公司手机卡，在今年2月、3月均出现信息费总共60余元。消费者称从来未定制过任何收费信息。

胡先生到该通信公司营业厅咨询，工作人员称可能是手机中毒所

致，但信息费必须交纳。消费者则要求退还多收的信息费用。

经有关部门协调处理。该通信公司回复：经查，消费者确实也有点播过收费信息，但表示从未主动点播。本着为客户满意原则为客户申请退还2-4月产生的代收费。

## 新买手机有杂音 工商协调后维修

本报5月16日讯(见习记者 司路清 通讯员 弓弘 张玉玲) 今年1月10日，郑先生在日照某商场购买一部诺基亚C600手机，价格为1399元。3月2日，他发现手机听筒有杂音，当即到售后维修，因为曾经维

修过，拒绝包修。

消费者称从来没有维修过，要求按三包时间进行免费维修。请工商机关协调处理。日照工商所执法人员对该申诉进行了调解，经调解，经营者为消费者按照三包规定进行维修，消费者表示满意。

7月22日上午，服务厅主管人员带着协议来到12315办公室，说明此卡是当事人自愿签协议、亲自签名购买的，不存在强卖强买及其他问题，且此卡已开通，是符合有关规定的。

消费者刘某承认此号是自己愿意买的，但由于听到此号不吉利的说法，心里始终存有阴影、疑虑，才不愿用此号，现在此号刘某也未开通，以后也不准备用，这等于他白丢了100元钱。

针对以上情况，12315工作人员本着倾斜于维护弱势群体的利益，对双方进行调解，在工作人员的耐心说服下，最终售后服务厅主管人员同意为其退卡，体现了企业的大度风格。刘先生对此调解结果很满意。



### 三种方式参与维权

5月17日是世界电信日。电信的质量、服务及收费问题与市民生活息息相关，越来越受到关注。本报“世界电信日消费维权周”即日启动。

世界电信日期间，广大消费者在电信消费过程中，遇到的各类不明事、不平事、窝心事、麻烦事，均可致电本报热线8308110倾诉。此外，您也可以通过QQ群、邮箱与我们联系。本报日照读者QQ群：102053024；邮箱：qlwbjrrz@163.com。

本报对于比较集中的投诉、求助事项将进行重点关注，并与有关部门和企业进行沟通，为消费者答疑解惑，寻求解决之道。

#### 名词解释

### 世界电信日

1969年5月17日，国际电信联盟第二十四届行政理事会正式通过决议，决定把国际电信联盟的成立日——5月17日定为“世界电信日”，并要求各会员国从1969年起，在每年5月17日开展纪念活动。

电信是指利用电报、电话、传真、无线电设备和互连网络等手段传递信息的通讯方式。2012年，世界电信日主题为“信息通信与女性”。(宗和)

## 新买手机无故关机遭遇退货难

本报5月16日讯(记者 司路清 通讯员 弓弘) 今年2月，消费者群先生在莒县某商场购物时，看到该商场手机专柜正在做活动宣传，销售人员见群先生有些好奇，便热情介绍起了一款国产振华手机。

当时销售人员一再强调，虽然此款手机是国产品牌，但其功能齐全，操作简单，且待机时间长，一点也不逊色于国际知名品牌的手机。

群先生本来就对电子产品要求不高，当即就花799元把该手机买回了家。

谁承想手机购买后没几天，就开始闹起了“脾气”，三天两头自动重启、无故关机，这可把群先生都闷坏了。

无奈之下群先生找到销售商要求退货，但销售人员却一改之前的热情态度，转而以种种理由搪塞消费者，称手机只能维修，就算退换货也需要先送至售后检测鉴定，等检测结果出来后才能确定是否退换货。

群先生认为不合理，协商无果的情况下于2月11日拨打12315热线进行了申诉。12315接到申诉后，立即安排工作人员对消费者反

## 两千元诺基亚 “浑身”都是病

本报5月16日讯(记者 彭彦伟 通讯员 刘波) 4月12日，李先生在莒县一家购物中心二楼手机专柜购买了一个诺基亚手机，价格2280元，使用后频繁自动关机、重启，有时电话打不进，4月15日，消费者要求退货，但是销售商拒绝退货。

莒县工商局12315申诉举报中心接到该消费者申诉后，非常重视，立即将该案分流至管辖区域工商所，并派员会同城关工商所工作人员前往该购物中心，并及时联系消费者李先生对该案进行调解。

经调解，销售商同意给消费者调换同品牌手机一部，消费者非常满意。

## 手机触摸屏断裂 销售商予以更换

本报5月16日讯(见习记者 司路清 通讯员 弓弘 张玉玲) 2月14日，张先生在日照市黄海一路某手机卖场购买一个手机，价格是1599元，后经常自动关机，触摸屏有断裂痕迹，售后工作人员称给予维修，消费者要求给予更换。

接到日照市工商局申诉转办件后，石臼工商所执法人员遂与消费者取得联系，经了解，消费者反映情况属实，经调解双方达成一致，被申诉方同意为消费者更换新手机，消费者无其他异议。

根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》，自售出之日起第8日至第15日内，移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的，消费者可以选择换货或者修理。消费者要求换货时，销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机主机。销售商为张先生更换手机。

**齐鲁晚报·今日日照**  
全心全意为日照人民服务

全国都市类报纸竞争力第三名  
世界日报发行量百强榜第22位



新闻热线：0633-8308110 广告投放热线：0633-8308129 8308127 报纸征订热线：0633-8326222

