

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。

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。

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，当日到售后维修，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。



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、无线电设备和互联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)

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,但是销售商拒绝退换货。

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关工商所,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。

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,这可把群先生郁闷坏了。

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

映的问题进行核查。经现场查看,消费者的购物凭证及手机工作状态,发现手机确实存在无故关机的情况,遂联系销售商进行调解。

根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十二条规定,“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。”经过调解,销售商为消费者换货。



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
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

