

# 甩衣服声似拖拉机

## 4100元买了台洗衣机,3个月修了多次也没修好

**3·15 维权**

热线电话  
967066  
@今日烟台

**让消费更安全**

手机: 18660568036



“4100元买的美的滚筒洗衣机,价钱也不便宜,咋就出现这种问题?”近日,市民高先生致电本报3·15维权热线,讲述了自己悲催的购物经历。高先生说,这台洗衣机自从进入他们家门就问题不断,甩干衣服时发出的声音就像拖拉机那么大,几经维修都不见好,后来又犯上“停摆”的毛病。经本报协调,23日,厂家同意了高先生退机的要求。

□本报记者 秦雪丽 实习生 王娅  
qlwbqx@vip.163.com

### 一甩衣服 洗衣机就“疯狂”

看着摆放在卫生间角落里的洗衣机,高先生就生气。这台看似崭新的美的洗衣机,在家里几乎成了摆设,更是“折磨”了高先生一家3个月时间。

高先生介绍,2012年11月底,他从上东东路一家店铺买了一台美的滚筒洗衣机,花费4100元。

“当时,销售人员说,这款洗衣机质量非常好,而且噪声很小,运转时也不会影响睡眠和休息。”高先生的妻子说。

可洗衣机买回来后,头疼的麻烦事也随即跟来。“使用没几天,就感觉有些问题。”高先生的妻子介绍,一天她在楼下打扫卫生,洗衣机在楼上的卫生间“工作”。“忽然,听到一阵轰隆隆的响声,就像拖拉机的声音似的。”高先生的妻子赶紧跑到楼上,发现洗衣机几乎要“蹦”了起来,左摇右晃的,“用手按都按不住。”

高先生拨通了专卖店的电话,对方给高先生一个负责莱山区的售后人员的联系方式。售后人员检查后,认为是里面的弹簧碰触有问题,并进行了维修。

### 用了三个月 反复维修多次

好景不长,不几日,洗衣机又犯了“老毛病”。高先生的妻子介绍,在洗衣服的时候,洗衣机的运转很没有规律性,不是缓缓转动加速,而是突然加速。“售后服务人员又来家中维修。”这次售后人



这台洗衣机,把高先生一家人折腾坏了。记者 秦雪丽 摄

员认为是控制板出了问题,并给洗衣机更换了控制板。

“尽管更换了零件,但问题依然存在,而且有加重的趋势。”高先生说,有的时候洗着洗衣服,洗衣机突然停止工作。“洗衣机门打不开,衣服只能泡在滚筒的水里,类似的问题出现过两次。”

高先生说,莱山的售后人员检查过多次,都没有找到问题所在,后来芝罘区的售后人员上门维修了四五次,也没有解决问题,洗衣机的毛病依然存在。

高先生的妻子说,售后人员上门维修时,往往是空机运转,在不载重的情况下,洗衣机看不出有什么问题,但放进衣物真正清洗时,就毛病大出。

在高先生提供的购物发票上,记者看到购买洗衣机的时间为2012年11月21日。

### 经本报协调 商家答应给退货

高先生后来向商家提出换货要求,遭到对方拒绝。“对方说出现问题,会继续给维修,但不能更

换,但关键是一直修不好啊!”

根据高先生反映的情况,22日,记者来到位于上东东路的这家美的专卖店,一位工作人员介绍,他们只负责销售环节,高先生的洗衣机是否存在质量问题,需要售后人员出具相关鉴定证明后,凭借这些证明材料,他们才能给予办理退换货。

记者联系到负责莱山片区的美的特约经销商孙先生。孙先生说,接到高先生的电话后,他们曾多次到他家中维修,确实存在一些毛病,也为机器更换了控制板。“按照三包规定,7天包退15天包换,高先生的机器已经过了退货、换货时间,所以只能维修。”

对于反复维修仍不能正常使用的问题,孙先生说,他会再次到高先生家,对洗衣机进行一次全面检测,因为自己只是售后人员,只负责维修,针对退换货问题他会及时与厂家沟通处理此事。

23日上午,孙先生致电本报称,他们检测洗衣机后发现,确实存在一些问题,并出具了鉴定书,厂家对此也已经批复,近日,将为高先生办理退货手续,本报将继续关注此事。

### 新鞋修了还有问题 商家不给换货咋办



临近3·15,本报推出“马上就办”栏目,如果您在生活中遇到消费难题,或在消费中权益受损却不知如何解决,或想了解更多的消费维权话题,都可以拨打本报3·15维权热线18660568036或15653513796咨询。

1.市民王女士:我在三站的一家小店里买了一件衣服,穿了十几天之后衣服纽扣上装饰的亮片就掉了,看起来很难看,我买衣服的时候没有发票和收据,请问我可不可以要求商家换货?

市工商部门:法律上没有明确规定纽扣装饰掉了属于产品质量问题,因而可以要求商家修补纽扣,一般不可以要求换货或者退货。但是对于不同案件法律判定不同,如果衣服纽扣确实影响了正常穿着的话,可以要求商家退换。

2.市民张先生:我年前在大型商场买了一双皮鞋,皮鞋穿了没几天之后就出现了质量问题,鞋子在商场修补了一次之后还是有问题,我要求换货,商家不肯,请问我应该怎么办?

市工商部门:根据三包法规规定,皮鞋在购买后7天之内出现质量问题可以换货,15天之内可以退货,在超出15天出现质量问题可以要求商家修补。但是修补后仍然影响正常穿着的话,消费者可以要求商家换货。

实习生 王娅 记者 秦雪丽 整理

# 定存到期后没取咋给转活期了

## 储户认为工商银行没有尽到提醒义务

□记者 姜宁 报道  
qlwbjn@vip.163.com

本报2月24日讯 “别的银行都提醒,他家为啥不提醒?”近日,莱山区的车先生致电本报热线说,2009年6月23日,他在工商银行烟台分行莱山区支行盛泉分理处定期存了一万元,当时在办理业务时,车先生并未指明到期是否转存,到2012年底,车先生把这笔钱提出来时,发现除第一年外,其余两年多的利息都是按照活期存款来计息的。

当时车先生并没有具体填

写到到期后是否转存,因为他到别的银行存钱时,都会默认到期自动转存。但在车先生看来,即使他没有具体填写,银行工作人员也应该提示他填写才对。

2012年底,因为家里要买车,车先生到各家银行去提钱,发现在工行存了3年多的钱,利息才有300.64元,而别家银行,在到期后都是按照定存给的利息,所以车先生感到很不满意。

“我认为这是霸王条款的一种体现。”车先生说,银行应该站在老百姓的角度上考虑问题,毕竟是服务行业。

事情发生后,车先生找工商银行盛泉分理处协调解决。车先生说,开始银行方面答应给他解决问题,可到最后就不了了之了。

车先生说,虽然事情不算大,只有几百块钱的损失,但一定要讨回一个说法。

24日上午,记者来到莱山区支行盛泉分理处,因为周末轮休,不开门营业。随后记者致电工商银行烟台分行办公室,办公室负责人告诉记者,因为时隔数年,加上当天是周末,所以无法立即给记者答复。等周一上班

后,会给记者以及车先生答复。他们将积极处理这一问题。

该负责人告诉记者,经过咨询相关业务部门,如果没有填写是否转存,确实将默认活期存款,至于是不是具体经办柜员的责任,要等周一上班以后再予以核查。

记者又就此咨询了工商银行的工作人员刘女士,她说:一般来讲,工商银行的存款单都会让客户自主选择到期转存与否,如果客户忘记了勾选,他们也会提醒,至于没有勾选是否能够自动默认为定存,他们也不清楚。

爱如初,就送吉斯姣元

**吉斯姣元**  
JISI JIAOYUAN

胶原蛋白 女人追爱

吉斯姣元一胶原蛋白果醋饮品,采用深海鱼胶原蛋白为原料,含有多种有益于人体健康的天然健康材料,本品无添加防腐剂,专利配方,吸收快,补水快,改善快,口感好。专利号: 201210015355.9

JISI 吉斯集团 荣誉出品  
烟台吉斯波尔葡萄酒有限公司  
服务热线: 400-658-2211

烟台旗舰店地址:芝罘区南大街西首150号附1-1-5号 电话:0535-6694999

### 延伸调查

## 定期存款到期后 多数银行会自动定存

24日,记者走访了市区多家商业银行,其中中国银行烟台分行办公室人员以及建设银行烟台分行营业部的大堂经理都明确告诉记者,定存到期后将会自动转存为下一期定期存款。农业银行的情况与工商银行相似,在存单下方都要具体

标明是否自动转存。“不过我们的工作都会提醒储户勾选这一选项。”南大街一家农业银行分理处的大堂经理说。

据了解,存款到期后,大多数股份制银行也会自动转存为定期存款。

本报记者 姜宁