

消协发布十大案例

2012年消费投诉热点一半涉及家电业

□通讯员 姜黎明
□本报记者 秦雪丽 实习生 王娅
qlwbqx@vip.163.com

3日,烟台市消费者协会对外公布2012年消费投诉十大案例,这些案例代表了投诉的热点。从投诉案例来看,问题大多集中在电脑、彩电等家电行业,占了十大案例的一半,其中家电维修、产品质量、“三包”约定等成为问题焦点。干洗、美发等服务行业也是重灾区。

案例一

干洗衣服串了色 商家赔偿720元

2012年10月26日,家住芝罘区的高先生,将价值980元的某品牌男装送至市区某干洗店干洗。高先生取衣服时发现衣服串色了。

衣服的颜色为乳白色,但衣服的边缘、衣兜的边缘都染上了灰褐色,高先生当场要求干洗店赔偿一件新的,但干洗店认为高先生的衣服色牢度不达标,属于质量问题,不是他们的责任,不予赔偿。双方争执不下,高先生投诉到市消协。

市消协工作人员调查发现,消费者反映的情况属实。该干洗店忽视了衣服上的洗涤标志,是按照常规洗涤办法进行洗涤的。造成该衣服串色的主要原因是干洗店造成的,应该承担责任。经调解,干洗店赔偿高先生720元。

案例二

爱美去烫发 不料头皮被烫伤

爱美之心,人皆有之。2012年8月26日,芝罘区李女士在某理发店烫发,烫完发以后回到家,感觉头皮有点不适,用手一摸,感觉头皮破了,出现烫伤。

李女士随即找到理发店的经营者反映情况,理发店经营者把烫发的320元退还给了李女士,并给了李女士500元作为赔偿。

李女士到院治疗,治疗费花去800多元,于是,李女士再次向理发店索要赔偿,遭到对方拒绝。

2012年9月28日,李女士投诉到芝罘区消协。消协受理以后,马上联系了经营者。最终,双方在相互理解、相互体谅的基础上达成协议:经营者一次性补偿消费者李女士人民币1500元,加上前期预先垫付的500元,共计2000元。

案例三

电脑半年坏三次 怎么修也修不好

2011年12月16日,牟平区消费者谢先生在某商场购买了某品牌家用台式电脑一台,价值3500元。购买后,谢先生因工作忙,很少开机,也未发现电脑有问题。

一段时间后,谢先生使用电脑,开机时发现显示器不能显示,便送到维修点维修。不久,电脑又

出现黑屏,死机等问题。谢先生先后找维修人员修理了3次,电脑仍不能正常使用。使用半年坏了3次,谢先生认为电脑存在质量问题,在要求商家退货遭到拒绝后,投诉到牟平区消协。

根据消费者提供的发票和修理凭证,消协工作人员联系了商家,最终商家同意退货,退款3500元给谢先生。

案例四

千元买音乐手机 不到一周“浑身病”

2012年5月13日,李先生在牟平区某手机店买了一部某品牌音乐手机,花费1550元,但使用不到一周,该音乐手机出现了自动关机、听筒声音模糊、黑屏等问题。

李先生拿着手机找到商家反映,对此,手机店答应给予修理。但是修理后,李先生发现手机仍然存在上述问题。李先生要求退货,却遭到商家拒绝。2012年5月18日,李先生来到牟平区消费者协会投诉。

消协接到投诉后,着手调查此事,工作人员查看了购机发票和手机“三包”协议,并查看了消费者李先生所买的手机,发现消费者李先生反映情况属实。因手机已有一定磨损,经营者要求扣除一定的磨损费。

经调解,最终双方达成一致意见:经营者给予退货,退款1400元。

案例五

“延保”冒充“延包” 换零件还要再掏钱

蓬莱消费者杨女士于2011年2月2日在蓬莱某家电商场花1100元购买了一台热水器,在开具发票时,售货员向杨女士推荐:如果货款加上20元,便可以延长保修期一年。杨女士感觉很划算,支付给商场1120元。商家在购机发票款一栏里标注了“货款含延保费”的字样。

2012年3月29日,杨女士的热水器出现了不能加热的情况,于是,杨女士找到商场要求维修,商场的售后人员对热水器仔细检查后告诉杨女士,不能加热的原因是零部件坏了,要花150元更换零部件才行。

“交了20元的延保费,为什么还收钱?”杨女士对商家提出了异议,对此,商家称这不属于“包修”范围之内,杨女士觉得非常不合理,要求商场免费维修,商场不同

意,双方争执不下,杨女士便向蓬莱市消协投诉。

消协接到投诉后,立即展开调查,发现很多家电商场有关于“延保”服务费的问题。消协认为:“延保”不同于“延包”。商家在发票上注明“延保”字样,是有意通过与“三包”字样联系起来,偷换概念打擦边球,使消费者认为“延保”就是延长“三包”。

经消协调解,杨女士支付150元更换零件费用,商场将20元“延保”费退还给消费者。

案例六

热水器跑水淹了家 三无零件是“祸首”

2012年8月10日,栖霞市消费者林先生下班回家,发现家中一片汪洋。原来是刚安装5天的热水器出了问题,连接自来水管路的铜对丝断裂,水正汩汩往外喷涌,新装修的木地板被水浸泡变形,幸亏回来得及时,才没造成更大损失。

林先生急忙找热水器经销商交涉,由于王先生家的热水器是从自家旧房子上拆装后,又自己找人安装在了新房子上,使用的铜对丝都是安装人员自带的,热水器的经销商对此称不负责任,不予赔偿,而安装人员也满腹苦水,百般推诿。

林先生投诉到栖霞市消费者协会,要求热水器经销商和安装人员赔偿各类损失6000元。消协工作人员到现场查看,了解具体情况,要求安装人员提供铜对丝的生产厂家、生产批号、产品合格证等相关证件。安装方无法提供相关证据,承认使用的铜对丝系“三无产品”。据此,热水器安装方应对此事产生的后果负全部责任。

经调解,热水器的安装方最终同意赔偿消费者经济损失5000元。

案例七

2400元的彩电不清晰 消协调解商家退款

2012年8月15日,招远市张集镇村民李先生以家电下乡的价格,花费2400元在一家电卖场购买了一台32吋彩色电视机。回家使用后却发现电视影像不够清晰,随后到该家电销售处维修。修好使用不久后又出现同样的问题,李先生再次送到该家电销售处维修,仍达不到正常使用效果。李先生认为这台电视的质量

存在问题,要求商家退货,经销商却以种种理由拒绝。李先生只好到招远市消协分会投诉。

接到投诉后,市消协分会工作人员调查认定,消费者反映的情况属实。经调解,经销商退还李先生购货款2400元。

案例八

新买的空调有划痕 原是商家卖样机

2012年8月1日,招远市张先生在某家电商场买了一台空调机,价值4200元。当天安装完毕,张先生的妻子在安装人员走后,用毛巾擦拭空调外壳,发现有几处刮擦痕迹。张先生立即拨打了经销商的电话,经销商磨叽了半天,说自己也不知道是什么原因,也不予退换。

无奈之下,张先生来到消协投诉。消协在接到投诉后,展开调查。空调售后服务人员认为:该空调系样品机,空调外壳属摩擦造成,非人为损坏。由此可以判断,主要问题在经销商方面。

后来,经销商认识到错误,并表态:以后在销售中一定坚持诚信原则,决不再欺骗消费者。经调解,经销商退还张先生2000元,并免除了200元的安装费,双方满意。

案例九

安装工操作不当 暖气管漏水泡地板

2012年11月5日,莱州市杨女士给儿子结婚用的新房安装了机组某品牌散热器。

2012年11月15日是热力公司供暖的日子,杨女士早上8点多来到新房,一进门眼前的一幕把她惊呆了,一间卧室的散热器流出了水,大水浸泡了地板,墙壁也被水喷得面目全非。

杨女士赶忙关上自家总阀门,并叫来亲属查看究竟,找到了漏水原因,原来是经销商指派的安装工在安装散热器时未将进水管弯头拧紧,因而造成散热器进水管弯头处裂开。

这次跑水事故给杨女士家造成经济损失约3000元。杨女士曾多次找到经销商和安装工,要求赔偿损失,均无结果,无奈之下,杨女士于2012年11月19日投诉到莱州市消费者协会。

消协多次出面协商调解,最后经销商赔偿消费者杨女士损失费3200元,并重新更换了暖气进水管弯头。

3·15 维权

热线电话
967066
@今日烟台

让消费更安全

手机: 18660568036

案例十

施了同品牌复合肥 8家果农果树被烧坏

近几年,张先生等8家果农多次施用某公司生产的果树复合肥,感觉效果不错,2011年11月,张先生等8家果农又共同购买了该公司生产的这种肥料12吨,并在果树入冬前施了肥。

可谁也没有料到,2012年春天至6月初,这8家果农果园里的果树出现了树叶、嫩树枝部分烧伤、变黑和干枯现象,刚刚结的幼果也开始脱落。经果树专家诊断,出毛病的果树的根部有的出现坏死,可能是问题发生的根源。

同时,该肥料生产厂家技术人员暂时向这些果农提供2吨果树根系修复液,帮助果农尽量挽回损失。

果农们怀疑是肥料出了问题,2012年6月底,果农向该生产厂家提出赔偿要求。双方对果树烧根是否由这批复合肥造成而争议不休,沟通了6个月协商未果。

了解情况后,莱阳市消协及时联系经销商,生产商实地勘察。经调解,最终厂家答应将先期提供的2吨果树根系修复液给果农无偿使用,价值1.2万元,同时一次性补偿果农6吨复合肥,价值2.3万元。

干洗店洗坏了衣服,可以索赔吗



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15653513796或18660568036咨询。

市民王女士:我在一家干洗店干洗大衣,取衣服时,发现袖口和领口处给洗坏了,有个地方

还破了一个洞,我可以要求干洗店赔偿吗?怎样赔偿?

市消协:根据相关规定,洗涤后衣物出现洗涤质量问题,不能修复或丢失的,经营者应按该衣物洗涤费的10-20倍金额赔偿,但不得超过衣物的实际价值。

实习生 王娅 本报记者 秦雪丽 整理

吉斯妲元 关爱如初

3月1日-3月8日 买三赠一

凡3月8日当天生日,且年满25周岁女性持本人身份证到烟台、威海、青岛、牟平旗舰店即可享受吉斯妲元买一赠一活动,每人仅限三盒。

活动期间有粉刺、痤疮困扰的顾客到店可获得惊喜。

JISI 吉斯集团

烟台吉斯波尔葡萄酒有限公司出品
服务热线: 400-658-2211 800-860-2211
电话: 0535-4237199
Http:// www.gisbelle.com