

我们的3·15

手机质量何时不再成问题?

市民遭遇手机质量问题, 想要维权有些不容易

本报记者 赵松刚



案例 本地无手机问题权威鉴定机构 鉴定费用有时比手机都要昂贵

家住潍城区北门大街逸园小区的李先生,花350元在赢家通购买了一款国产手机,保质期为一年。然而,手机刚买了3个多月,李先生就发现手机经常自动关机,通话时常听不到对方的声音。李先生便到商场询问。商场销售人员告诉他,这款手机柜台已经停止出售了,并让他到售后维修点进行维修。然而,当李先生拿着手机来到维修点要求维修时,维修人员告诉他手机放在口袋里,李先生出汗让手机受潮了,属于“人为原因”,不能提供免费维修服务,需要李先生交付110元的维修费用才给修。

这个说法让李先生很不服气,“手机从来没有掉进水里过,出点汗手机就受潮,那手机本身质量肯定也有问题。”面对李先生的质疑,维修人员告诉他可以找专门的检测机构进行检测,如果证明是手机本身质量问题,他们就

同意进行维修。

然而,李先生经过打听发现,目前在潍坊还没有一家机构可以进行手机质量检测,“只有到济南去,费用好像也要500元左右,还有来回路费,得不偿失呀。”“哑巴吃黄连”的李先生,只好打消了可以“免费”维修的念头,自己掏腰包修好了手机。

据介绍,目前潍坊市质监部门还没有获得对手机进行质量检测鉴定的资质。记者从潍坊市12315申诉举报指挥中心获悉,像李先生这样“知难而退”的投诉,他们也多次接到类似电话,“就是拿不出有力的证据来说明,到底是人为过错还是质量问题。”工作人员介绍,售后维修点本身具有检测的资质,他们做出的判断是被许可的,消费者如果有异议,那就要再到权威的检测中心进行检测,不过,在潍坊还没有这样的机构。

行动 工商部门约谈主要手机销售商

山寨手机、赠送手机更容易出现质量问题

针对手机质量和售后服务的投诉,拥有潍坊市绝大多数销售商的奎文区工商局东莞工商所此前曾约谈苹果、诺基亚、摩托罗拉等10家手机销售商、售后服务商,对手机消费投诉进行指导。

30日,在行政约谈过程中,记者得知,手机投诉主要集中在4个方面的投诉,包括手机售后维修不能在规定期限内完成维修,销售商与售

后服务商互相推脱责任,价格争议和服务态度问题引起的投诉。而随着市民维权意识的增加,投诉的问题也呈现出复杂化,很多新的问题也在这次约谈中被指出。

记者注意到,在消费者投诉的手机质量问题和售后服务问题上,正规品牌的手机质量和售后服务投诉并不多,主要的问题集中在山寨手机和一些充话费送手机

中。

针对约谈中反映的问题,工商部门提出建议,针对近期手机投诉出现的问题,10家约谈单位应该对服务的内容和价格进行公示,打消市民对销售、维修价格的争议,对三包、维修记录放入档案,使用正规厂家的配件,销售商、维修人员的业务熟练,提高服务态度,减少不必要的投诉。

提醒 充话费送手机问题多

仔细察看合同, 保存好收据和发票

据介绍,近来,潍坊的移动、联通、电信等网络运营商纷纷推出充话费赠手机,或者推出绑定手机卡的协议机活动。手机使用者从网络运营商处购得手机后,使用该网络运营商的手机卡。这样一来,销售商、网络运营商、甚至包括售后服务商联系在一起,使手机投诉变得复杂化。

记者得知,在近期的投诉中,消费者在使用这种从

网络运营商处购买的手机时,出现了质量差、费用不明等投诉案件。市民李先生在十一前购买的协议机,拿回家后却发现手机存有照片、短信,李先生认为是二手机,但却难以拿出证据。

网络运营商处购买手机,使得投诉复杂化,在处理投诉过程中,消费者和工商部门的调查取证带来一定的难度。工商部门提醒,遇到这类投诉时,市民也要保

存好相关的证据,一旦出现问题,能够为维护权益提供帮助。



潍百集团 Weibai Group 佳乐家 中百超市 中百便利 中百大厦 谷德广场 益家园 中百配送中心 佳乐家置业 小蜜蜂购物网 中百电器 中百实业



家装传奇

开春全城盛惠 / 大牌集体出击 / 缔造家装传奇

3.8-3.23

建材/家具/装饰

6055 电视大奖

连环抽 全城盛惠

购物累计满2000元送抽奖券一张多买多送,即有机会赢取55寸液晶电视大奖!
抽奖地点:沙发软床馆 抽奖券发放地点:沙发软床馆中庭
抽奖时间:3月9日、16日、23日,18:00各抽取20台

购物满额 2000份传奇豪礼

- 满7000元以上,送生活用纸礼盒一套
- 满1.5万元送电饭煲一台
- 满3万元送洗车器一台
- 满5万元送微波炉一台
- 满10万元送冷藏柜一台
- 满20万元送1.2P空调一台

(图片仅供参考,礼品以实物为准)

(上述活动,礼品数量有限,先到先得,送完即止;工程款、样品、特价品及明示不参与活动的产品除外)

传奇特供品 极惠3.15折

益家园联合建材家具百余知名品牌让利,120款超值单品低至3.15折,传奇特供品尽在益家园。

传奇三月惠 建材置家旅

3月15日-16日 错过315再等365
购建材即可赢取红酒柜、空气净化器、银元宝等大奖

一秒一个家
3月22日-23日 100000元建材大秒杀
秒杀时间:3月22日、23日 11:30-12:00 17:00-17:30

3月8日-23日 品质装修 惠不可挡

开春装修季

预定装修有礼 55寸电视大奖 等您拿!

惠 金牌设计 惠 项目增值不加价 惠 环保监测 惠 征集样板间
家居风水讲座 品质施工环保

3月15日-16日 约惠二楼家具

购指定品牌家具, 满额玩转飞盘,千元现金等您拿!

益家园首届健康睡眠节

3月21日-23日

睡眠监测 + 专家咨询 + 超值商品 + 大奖豪礼

聘 室内装潢设计师 大专以上学历,相关专业,有工作经验者优先。

业务员 中专以上学历,有工作经验者优先。

应聘电话: 8580138
联系人: 姜女士