

# 听得天花乱坠,买后痛心疾首

## 轻信促销员误导,花冤枉钱买的不称心,消协称,要谨慎对待商家口头宣传

本报东明3月13日讯(记者董梦婕 通讯员 朱殿立)原本计划购买一款V5系列的某品牌笔记本电脑,经过促销员一番游说后,最终选购了一款V3系列的笔记本电脑。近日,东明消费者小刘为自己的冲动消费行为感到后悔,要求退货时,却被商家以商品无任何质量问题不能退货为由拒绝。

据小刘介绍,自己是菏泽学院大一学生,最近想买一台笔记本电脑,同学建议其购买某品牌V5系列的一款机型,并介绍了大体配置和参考价格。

3月9日,在家度周末的小刘来到东明一电脑销售店选购,促销员称小刘想买的这款机型还没到货,建议小刘购买该品牌V3系列的一款机型,称两款笔记本价格差不多,内存都是4G,小刘想买的V5系列只有款式新一个优点,硬盘容量只有500G。而自己推荐的V3系列电脑屏幕大,配

置也优于V5,硬盘容量有750G,而且这款正在搞活动,价格十分优惠。听信了促销员的游说,小刘花了4899元买了促销员推荐的机型。

3月10日,小刘将电脑拿到学校后,同学拿自己的同品牌V5系列笔记本和小刘的比较,发现两款电脑的中央处理器完全不同,V5的中央处理器是Intel,而小刘的电脑却是ADM的,且价格高了400多元。小刘感到被骗,3月12日下午专门请假赶回东明,来到电脑销售店提出退货要求,对方却不承认误导他,并以电脑无任何质量问题为由拒绝了小刘的要求。

拿钱买了个不如意,小刘电话联系东明县消费者协会,工作人员电话告知小刘,商品无质量问题,法律不支持消费者的退货要求,除非商家与消费者另有约定。小刘的此次消费行为并没有与商家就退货问



题事先达成协议,因此,消协不能按照小刘的要求强制商家退货。

东明消协提醒广大消费者,购物不要过度听信商家的

口头介绍,应保持谨慎心态。对于事先没有了解的品牌,不要轻易购买,对于功能性商品一定要有针对性地查看商品说明书,并通过亲自操作来验证功

能。一旦选择改换品牌、机型,要特别注意商品价格和功能,尽量多进行比较再决定是否购买,千万不要在买卖关系中失去主动权。

# 闹心的新手机

## 三包期内屡“犯病”

本报菏泽3月13日讯(记者董梦婕 通讯员 吕洪乾)在三包期内,王女士买的某品牌新手机频出问题,换货后,问题仍旧存在,而再次向经销商提出退换货要求时遭到拒绝,消协表示,三包有效期自换货之日起重新计算,最终,商家为消费者更换同价位其他品牌手机。

2日,牡丹区的王女士在青年路某手机经营门市花600元购买了一部新手机,可是第三天在玩游戏时,发现菜单出现模糊、重叠现象。她找到经销商反映该情况,经销商答复说是手机系统内存小的缘故,为其更换了一部同款同型号的新手机。

意外的是,王女士用换回的新手机玩游戏时,发现新机偶尔还会出现这种情况,于是,她将大部分游戏软件都卸掉了,但仍不能解决问题。王女士再次找到经销商,要求商家为其更换一部其他品牌的手机,但遭到经销商的拒绝。王女士提出退货,经销商称已为其提供换货服务,不能再退货。

沟通多次后,王女士仍未能与经销商和解,只好拨打

5512315消费者维权电话,向牡丹区工商部门提出申诉。牡丹区工商局工作人员接到申诉后,经调查情况属实。

牡丹区工商局消保科科长李浩表示,按照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》规定,消费者购买的手机,在7天三包期内,消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求换货的,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。换货后,商品三包有效期自换货之日起重新计算。3月10日,经该局工作人员调解,销售商为王女士更换同价位其他品牌的手机一部。

## 新手机竟有他人照片!

本报菏泽3月13日讯(记者董梦婕 通讯员 李艳梅)花一千多元买的新手机里居然有他人的照片,是被别人试用过还是被别人使用过的二手手机?消费者找到商家要求换机遭到拒绝,经调解,商家最终给消费者免费更换。

“前几天在东方红大街一家手机卖场买了一部某品牌手机,回家一开机发现,手机里有别人拍摄的照片,显然已经被使用过,我怀疑是翻新机。”11日,牡丹区的赵女士提及自己的这次不愉快购物仍很气愤,称第二天就去了该手机卖场,要求更换新机或者退款,而卖场的服务生十分

强硬地拒绝了她的要求。

对于赵女士的疑问,卖场负责人表示,手机里的照片是当时赵女士在购机时,服务生为给赵女士测试手机功能而拍摄的。而对这个说法,赵女士不予认可,因为手机里的照片拍摄时间远早于赵女士的购机时间。

“这款手机明显被别人用过的,我是原价买的为何要享受二手手机的待遇,所以要求换新机。”赵女士说,希望商家能为其提供未拆封的原装货。

经工商人员耐心调解,最后手机卖场负责人和赵女士达成一致,手机卖场给赵女士更换一部新机。

对此,牡丹区工商局12315申诉举报中心相关负责人表示,为防买到翻新机,消费者购买手机时要注意三点:一是“三码合一”,即正品的包装盒、手机后面串号及手机内的序列号一致;二是“外观无缺”,比如查看电池的金属触点有没有磨损;三是“身家清白”,检查WAP和语音功能及通话纪录信息功能中有没有记录。



# 包装箱“拦住”问题彩电换货路

## 商家拒绝换货,经消协调解,消费者顺利更换新机

本报菏泽3月13日讯(记者董梦婕 通讯员 李艳梅 朱凌云)去年12月,牡丹区的丁先生在市区一家电商场购买了一台某品牌的液晶彩电,彩电使用不到一个月,就出现了黑屏故障,维修后不到一个月又先后两次出现同样的黑屏故障。按照商品“三包”规定,丁先生要求商家换货,

但是因为丁先生无法提供液晶彩电的包装箱,换货要求被拒绝。

“家电商场的客服经理声说没有包装箱就不给退换货是厂家的规定,否则,商场要承担一定的费用。”丁先生说,自己并没有为家电卖场保存家电包装的义务,再说在购买前也没有说

明,对家电卖场无包装不退换货的规定不置可否。

牡丹区工商局消协执法人员认为,“无包装不退换货”的说法没有法律依据。家电的“三包”条款没规定消费者退换货必须提供包装物。包装的作用是便于运输、销售、宣传,不是产品本身,当商家把家电卖给消费者

后,包装已经失去意义,所以消费者没有保管包装的责任;再次,消费者之所以要退换货,是由于产品出现了质量问题,厂家或商家应当对由产品质量所引起的包括包装物在内的损失负责。经过执法人员的调解,家电商场为丁先生更换了一台新的电视机。

消协人员提醒广大消费者,退换货只要符合“三包”规定的,商家就不得因为有没有包装箱而拒绝承担“三包”义务。即使商家内部有相关规定,甚至采用店堂告示的方式告知了消费者,也不能成为消费者退换货的障碍,更不能减轻或者免除商家应当承担的民事责任。