

# 太阳能热水器5年爆了9根管

商家:因水质和使用不当造成,不在维修范围内

近日,市民夏先生打来本报3·15维权热线称,2010年购买的桑乐太阳能在5年内经常发生爆管现象,均自费进行修理。商家称爆管现象由水质和使用不当造成,不在维修范围内。消协称该太阳能已超出保修期,商家修理需缴费属于合理,但产品更换新零件应重新计算保修期。

本报记者 杨擎 梁越

消费者反映>>  
5年爆了9根管  
都是自己花钱修

“我们家的太阳能经常发生爆管现象,有时不注意热水溅出还会伤及到家人。联系厂家也没得到满意回复。”近日,家住县城的夏先生打来本报3·15维权热线称。

11日上午记者来到夏先生家,发现立在屋顶上方的太阳能有一根管被炸掉十分之一。“这是昨天下午5点20分炸掉的,当时我被吓了一跳,屋顶上接着起了一层白雾,里边的热水瞬间从屋顶流下。”夏先生的老伴姚女士说。

随后,夏先生找出当时购买太阳能的收据,上面显示购买时间为2010年5月19日,由于参与某惠农项目价格为2380元。在2013年4月7日,太阳能首次发生爆管一根,随后又爆管两根。

“中途我给总部打电话时,他们让联系当地销售商,工作人员到来后称换管需缴纳更换费用60元。”夏先生说,



10日下午夏先生家爆掉的太阳能管。 本报记者 梁越 摄

可商品保修卡上承诺商品保修三年,终身维修,自己深感权益受到损害。

2015年3月3日,太阳能又爆管四根,3月5日夏先生进行自费更换。“可当天下午5点又爆管一根,昨天下午5点20分又爆裂一根。”夏先生说,三天两头发生爆管,且伴随危险,太阳能实在无法正常使用。

商家解释>>  
爆管因水垢较硬  
和使用不当造成

11日上午,记者根据夏先生提供的地点找到了桑乐太阳能工作人员。“发生太阳能爆管这种情况的不仅夏先生一家,其他使用桑乐太阳能的用户,包括其他品牌的太阳能

也经常发生爆管的现象。”该工作人员称,这是由于济阳县的水质问题造成的,水中的水垢较硬。

“太阳能管第一根发生爆管,会引起周围太阳能管中的水垢分裂。”该工作人员说,管中水垢发生分裂的太阳能管可能当时不会破,而在后续使用时就很容易发生爆管。该工作人员表示,夏先生家的太阳能爆管还存在人为原因。如果太阳能中没有水,经过一天日晒,管中的温度较高,市民上水时冷热碰撞,容易引起太阳能爆管。

“夏先生家太阳能爆管的原因不属于自然原因,且已超出保修期,只能拿钱换管。”该工作人员说,要想避免爆管发生,只能全部更换新管。

消协说法>>  
如果更换新零件  
应重新算保修期

针对近期夏先生家太阳能连续爆管的现象,济阳县消协相关负责人表示:“已经超出保修期范围,就不属于该太阳能的质量问题。”商家要求用户拿钱换管的做法是正确的,但更换的这根太阳能管应重新计算保修期。

“如果在保修期内商家把爆管原因认定为人为原因,则商家必须出具有力证据,证明是人为原因造成的。”该负责人说,在商家没有证据证明的情况下,应把爆管的原因归结为自然原因,须为客户免费换新。

## 刷卡买手机 退货被扣手续费

本报3月12日讯(记者 梁越 通讯员 陆杰) 近日,市民刘先生花2000元购买了一部苹果手机,由于某种原因两天后刘先生要求退货,可店家却要扣78元的刷卡手续费。经过消费者协会调解,手机销售中心退回刘先生78元手续费。

1月4日,市民刘先生在济阳某手机销售中心看中一部苹果4S手机。“当时也没带足钱,又怕店家不给留货,便先支付了50元押金。”刘先生说,随后又刷卡支付了1950元,共计花2000元得到这部手机。

1月6日,由于某种原因,刘先生不想要这部手机,便想退货。“一开始店家不给退货,后来他们才同意退货。手机店退回了部分钱款,可刷卡手续费78元未退给。”刘先生说。

“当时我急于取回钱款,就同意了店家的退部分钱款的要求。”刘先生说,事后,自己总觉得手续费用不该由自己支付。随后,便拨通了济阳县消费者协会的投诉电话,希望能退回手续费。

接到刘先生的投诉后,消协工作人员立即到手机销售中心进行了现场调查,经营者承认刘先生所说的均为事实。经过调解,1月12日,双方达成一致意见,由该手机销售中心退回手续费78元。

## 刚买的冰冻虾 第二天就臭了

本报3月12日讯(记者 杨擎) 近日,家住济阳县花园小区的刘女士给本报“有事您说”栏目打来热线反映:6日晚,刘女士从某水产店购买了两斤冰冻虾,7日中午准备食用时却发现虾已经臭掉了。济阳县消费者协会相关负责人表示:要尽量购买带包装且注明生产日期、保质期的海鲜。

“昨天刚买的虾,今天就臭了。”家住花园小区的刘女士说,6日晚散步时,她在某水产店购买了2斤虾,准备做给儿子吃。第二天中午准备洗虾时却发现,虾已经有了臭味。

8日,记者走访了济阳县4家水产店发现,大部分店铺的虾都被整齐地摆在碎冰上或凉水中,部分店铺还推出了“无头虾”。除了虾的价位外,虾的生产日期和保质期均未注明。“市民要尽量购买表面洁净、膨胀而有弹力的虾。”做水产批发生意的宋先生说,冰冻虾大都放置时间过长,质量无法保证。

据了解,虾死亡后易腐败分解,并影响头胸节与腹节连接处的组织,使节间连接变得松弛。“市面上的无头虾更是买不得,这些都是即将变质的虾。”宋先生说,不少商家将即将变质的虾头去掉,以吸引消费者购买。

随后,记者走访了济阳县各大超市,发现散装冻海鲜不标注生产日期和保质期的现象也很普遍。“这些散装的冻海鲜以前都是成包卖的,但不如散着卖得快,所以超市就自己拆开散着卖。”超市工作人员说,这些虾都是一箱箱进到超市里,保质期可能会印到箱子上,虾肯定是好虾。

针对冰冻海鲜质量难以保证的现象,记者咨询了济阳县消费者协会相关负责人。“市民购买海鲜要去正规的超市或海鲜店购买,并索要发票。”消协相关负责人表示,在购买冰冻海鲜时尽量购买带有包装,且生产日期、保质期等信息齐全的商品,防止类似的事情发生。

# 说好送贴膜,却又要收人工费

经消协调解,商家和消费者达成和解协议

本报3月12日讯(记者 杨擎 通讯员 张沁雪) 家住济阳县城区的市民蔡女士购买汽车时,专卖店工作人员说可免费赠送汽车贴膜和抛光,在济南4S店同样适用。近日,蔡女士到济南专卖店时却被索要200元人工费。经消费者协会调解,最终达成蔡女士免费享受该福利的协议。

2014年12月,家住济阳县城区的市民蔡女士在开发区某汽车专卖店购买了一辆某品牌汽车。“当时该专卖店工作人员承诺,可以随车免费赠送汽车贴膜和抛光。”蔡女士说,对方表示在济南4S店同样能享受到该福利。

据了解,由于蔡女士经常在济南居住,便就近到济南4S店贴膜,却被要求支付200元人

工费。“买车时济阳店承诺贴膜是免费的,为什么还要我交人工费?”蔡女士说,她与济南4S店工作人员争执了一番之后未果,觉得受到了专卖店工作人员的欺骗,就拨打了济阳县济北开发区消费者协会的投诉电话。

“我们接到投诉后立即赶赴该汽车专卖店了解情况,起初该店工作人员含糊其辞,并

不明确表示是自己的责任。”开发区消协相关负责人说,经过沟通,该工作人员承认该纠纷是自己语言表达不当所致。

经过消协工作人员调解,最终双方达成协议:该专卖店继续为蔡女士免费提供汽车贴膜和抛光服务,并就因工作失误给蔡女士带来的不便给予一定的物质补偿。

# 轻信电视购物,买来无效除垢膏

消协称:电视购物需谨慎

本报3月12日讯(记者 张健) 近日,家住富阳街的纪女士给本报“有事您说”打来电话称,她在某电视购物购买了除垢膏,结果除垢膏一点也起不到除垢作用,还发出刺鼻的气味。记者联系商家,商家称将在两个工作日内给予回复,消协称电视购物需谨慎。

9日上午9时30分,记者来到了纪女士位于富阳街的家。在客厅的一个角落有一个小箱子,堆放着除垢膏。一箱一共有6瓶,总共299元。

一箱的除垢膏瓶子分为两种颜色,两瓶橙色的晃动起来是颗粒状物品,4瓶蓝色的是乳黄色的膏体有点异味。在整个写满英文的瓶子一侧贴有一个中文的说明书。

“电视上演的,在水管或者马桶上放上这种除垢膏,水一冲污垢就没有了。”纪女士说,看到除垢效果如此明显,她就心动了。当她打开使用后,却发现除垢效果一点都不好。

是不是在除垢膏的使用上存在错误?纪女士又按照除垢膏瓶子上的使用说明,用湿布沾除垢膏对地板上的水垢进行擦拭,用力擦拭后,水垢仍然清晰可见,没起到一点除垢的效果,还能闻见刺鼻的异味。

由于除垢膏效果不尽如人意,纪女士就打开了一瓶,其余的除垢膏没有拆封。纪女士称自己曾主动联系过厂家,厂家总是含糊其辞,也没有提出解决办法。通过纪女士的购物原始发票,记者拨通了此电视购物公



纪女士购买的除垢膏。 本报记者 张健 摄

司的电话,客服人员称,反映的问题及信息已经记录,公司将在两个工作日内与纪女士取得联系,进行退货或换货。济阳县消费者协会相关工

作人员称,由于原始发票是北京的公司开出的,本地消协没有更好的处理办法。工作人员提醒消费者,在电视购物与网购时都要谨慎。