

聚焦消费陷阱之售后服务篇

晨报记者 王帅

核心提示

在选购商品时,销售人员是否会主动向您介绍关于商品售后服务的事项?即便您在购买时会主动了解售后服务事项,但您是否“了”而又“解”呢?而在您购买商品后,商家又是如何履行购买时承诺的保修或包修责任呢?

伴随着一年一度“3·15”的到来,维权再次引起消费者的关心。

陷阱一 以各种理由拒绝赔偿

服装鞋帽属生活必需品,与消费者生活密不可分,日常消费所占比例较大,根据市消协近日公布的2010年消费投诉热点,服装和鞋类位居质量投诉的“榜首”。不少消费者往往在购买过商品一段后才发现问题,找经销商协商退货、换货时往往会吃闭门羹。

今年1月份,市民李女士在新区淇滨大道某专卖店花300多元购买了一双皮鞋。穿

上几天后,李女士的脚趾头便被磨出了血泡。她仔细对比这双鞋发现,鞋子一只大一只小,但所标鞋码是一样的。专卖店称鞋子不能退,可返回厂家调换。一个月后,专卖店才告知李女士,她买的那双鞋厂家已无存货,专卖店不该承担责任。李女士拨打12315维权热线,经过凌大工商所多次调解,前几日,李女士最终换回一双合适的皮鞋。

陷阱二 维修服务猫儿腻多,消费者真假难辨

据市消协统计,消费者对家电、电脑的投诉依旧居高不下。一些售后服务站以旧零件当新零件换,还有的本来产品出了小问题,愣说是大部件损坏,要求支付高额维修费。据一位从事电脑销售的内部人士透露,目前电脑市场上在维修时使用假货或翻新货的情况很多。

鹤山区徐老先生家的燃气热水器只是线路接触不良,传感器并未损坏,售后维修人员称传感器损坏,徐老先生于是支付了90元钱维修费。最终,在消协工作人员的调解下,售后服务站退还老人维修费90元,又赔偿了90元。(详见本报2010年12月9日12版《小毛病维修出了“大问题”》)

陷阱三 包修期内产品出问题,售后维修拖延至收费期

即便是购买的商品在“三包”期内出现问题,部分售后服务部门仍会找出各种借口,拒绝免费维修。

新区的吴女士结婚时购买了一台大容量的某品牌洗衣机,但洗衣机使用不到一年便出现故障,洗涤时洗衣机不停震动,发出噪

声,衣服脱水时尤其晃得更厉害。售后服务部门则以吴女士放的衣服过多、地板不平等借口,多次拒绝免费维修。

“眼看洗衣机的‘三包’期限就到了,售后人员不是明摆着想要我付费吗?”吴女士对此很不满意。

陷阱四 汽车国家“三包”规定暂未出台,厂家规避责任

近年来,随着我市私家车拥有量的增加,汽车的消费维权也成了投诉热点。汽车的检测机构少、检测费用昂贵、检测时间长、相关标准不完善,因此消费者也难以掌握有利的维权证据。另外,目前我国汽车“三包”规定暂未出台,使得各厂家承诺的“三包”标准各不相同,容易造成生产企业与销售企业互相推诿,逃避售后服务责任,拖延时间,也给消费者维权和消协的调解工作带来很大难度。

消协提示:

出了质量问题,除了第一时间向商家反馈外,每位消费者对一些消费维权的基本概念应有所了解。市消费者协会相关人士介绍,保修和包修的涵义是有区别的,总起来讲,保修是指经营者对其所生产和销售的商品保证承担故障维修的义务,并按规定收取必要的费用;包修是指经营者根据国家“三包”规定或者自行做出的高于国家“三包”规定的承诺,对所生产和销售的商品承担免费维修的义务。

此外,消费者要注意真假商品的辨别,最好选择售后服务有保障的知名品牌商品。认真查看“三包”期限等条款,避免售后服务重复收费。

消费者应选择所购商品的售后服务网点或信誉好、有专业资质的正规维修店维修。一旦发生纠纷,消费者应先与售后服务中心协商,协商不成要及时向当地有关工商行政管理部门申诉,或向消协投诉。

聚焦消费陷阱之预付消费篇

晨报记者 秦颖

核心提示

美容院、洗车行、健身房、洗浴中心、擦鞋店……预付消费越来越普遍,问题也渐渐浮出水面:消费金额未用完店面关门、因更换经营者消费卡作废等严重侵害消费者权益的事件屡屡发生。

预付费消费“卡”住了众多消费者

记者近日从工商部门获悉,预付费消费投诉持续走高,健身、美容、洗车、送水、维修、洗浴中心、皮鞋养护等服务领域为消费投诉重灾区。

“办一张美容卡相当于享受了5折优惠,虽然自己和朋友也遇到过不少店家搬走、无处退卡的事情,但是这次还是忍不住优惠的诱惑和朋友又办了两张。”消费者小周这样的经历,可能很多消费者都有过。

消协工作人员说,接到过消费卡使用一段时间后,变相更改优惠折扣或是要求消费者再预付一定款项,才给予折扣的投诉,但因为多数预付款消费都是以卡为证,多数市民也没有签订合同,出现问题时举证难,很被动。“经营者中途关门或转手他人的情况很常见,甚至还存在极个别经营者借预付款套取大量现金后卷款逃跑的情况,消费者的经济损失很难追讨。”

卡有余额店面易主 钱打水漂

洗车行易主,新店主要求老客户必须在2010年底前将卡内余额消费完,否则过期作废。尽管原店主表示愿意与新店主协商,但钱在别人手中的郭先生为维护自己的权益没少费口舌。(详见本报2010年11月8日4版《洗车行易主,新店主要求老客户限期用完卡

内余额,持卡人:一周洗一次车也用不完》) 李女士在淮河路一家超市办了张商务卡,后老板易主,在卡内还有500元钱余额时被告知该卡不能使用。(详见本报2010年12月29日4版《店面易主了,会员卡咋办》) 李先生同样交纳预付款办理一张擦鞋

卡,只消费了几次就遭遇擦鞋店老板人去楼空的情况,和李先生一起在这家办理擦鞋卡的市民只能望卡感叹。(详见本报2011年3月3日4版《擦鞋店办张记次卡 没擦几次店就关了门》)

分析风险 谨慎消费

“由于预付款消费多数存在消费延续周期长,消费受限条件多,商家信誉难以保障等因素,所以预付款消费存在很多风险。”工商局工作人员告诉记者。

为防止消费者利益受损,消协工作人员提醒消费者应注意以下几点:谨慎购买金额过高、期限过长的会员卡。与经营者签订书面协议,明确双方的权利和义务,不要轻信口头承诺。办卡前要仔细考察售卡商家的市场信誉和经营状况,慎选经营者,以免利益受损后难以挽回。

好消息! 分类广告优惠啦!

优惠时间: 2011年2月22日~3月31日

为回馈广大客户,分类广告推出特惠价(均为50字以内):

住房租房等个人信息: 100元/2次 200元/5次 300元/8次
招工招聘等单位信息: 200元/2次 400元/5次 600元/8次

分类信息 专栏

● 房产信息 ● 求职招聘 ● 出售租赁 ● 劳务招工

咨询热线: 0392-3313877

售房

● 凯旋国际1号楼15楼,160m²,新房未装修。13903929655(刘先生)
● 福田二区,六楼,120.7m²,简装、水电暖全,价格面议。
电话:13783038674
● 淇滨区九州路市委一号院,三楼,三室二厅一卫,125.78m²,未装修,水电暖证件全,价格面议。
电话:15939243921

● 新区未来凤凰城29号楼,11层,室面积109m²,地下室15m²,价格面议。
电话:13461950090
● 新区卫河路西段单元房,二楼三室二厅二卫,161m²,地下室27m²,精装修。13939268203(平先生)
● 山城区朝阳小区5号楼东单元五楼住房一套,65m²。13939285519
● 新区、山城区中心地段

出租

● 新区、山城区中心地段

有办公、住宅、门面房若干间,欲出租。3300796
13569648898(刘先生)
13939275209(曹先生)

求购

● 新区购房一套,要求产权明晰,华夏南路以东最好。13103927065

求租

● 新区华夏南路两侧租房,精装修,水电暖全,三楼,90m²以下。
13839238188(赵先生)
● 新区门面房一套,有意者请与李先生联系。15539291186

转让

● 现有成工装载机一部,

另有工程轮胎修理门市(淇县鹿口),欲转让。15514682221 范先生

● 现有半挂水泥罐车一辆,欲转让。15639205808

● 老区地王广场有一营业中美容院,有固定客源,地理位置佳,上下两层共58m²,接手即可营业。整体转让,也可空房转让。
15239232227
13939240777

● 现有鸡粪烘干机一台急转让。13938009928(马先生)

● 有一大型采石场转让,交通方便石质好,手续齐全。13676979397

招聘

● 招聘保姆:年龄在18~50岁,爱整洁,会做饭,有育婴经验者优先考虑,工资待遇

2000元/月,包吃住。工作地点:新区。
电话:18639931800

● 浚兴龙腾时代二期根据工作需要现招聘:土建工程师3名、安装工程师1名,大专以上学历,25~40岁。熟悉CAD、预决算者优先。文员1名,置业顾问若干,大专以上学历,160cm以上,形象好,熟悉相关办公软件操作。报名地址:鹤壁浚兴房地产开发有限公司(山城区原体育场南门)
电话:2699999
联系人:郭小姐

● 马可波罗瓷砖专卖店,现招聘以下人员:配砖顾问80名(女性,40岁以下);社区客服人员50名;家装销售顾问30名。公司提供最具竞争力的薪酬体系,期待加盟。
联系人:杜进
13653923666

● 杭州诺贝尔瓷转鹤壁

分公司诚聘销售经理1名、渠道经理1名、驻店设计1名、店面导购10名、小区业务员8名,一经录用,办理三金,底薪1000元~3000元,加补助,加销售奖金。13939256785
地址:新区淇滨大道与金山路交叉口东南角

启事

● 家有爱犬于3月1日晚上9点多在九州路财政局家属院门口走失,萨摩耶,公犬,体型较大,浑身白色,黑色眼睛、鼻子、嘴巴。如能帮助找到狗狗,主人定以3000元表示感谢,衷心希望好心人帮助找到,狗狗名字叫来福。
电话:15839235556

淇河晨报分类信息 服务百姓民生