

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年报读者互动
栏目合作 东方都市广播 渠成热线X 9:00-11:00)
市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

啥也没动“新领驭”为何自己开天窗

经协调 上海大众愿为消费者免费更换天窗开关

日前,市民丁先生向本报“老罗帮你忙”互动维权热线投诉称,他的大众新领驭轿车不时自动开天窗,保内送到大众4S店后,问题一直没有解决,过保后,4S店要求他出钱维修。记者联系生产厂家上海大众后,厂方与4S店沟通后给丁先生轿车免费更换天窗开关,对丁先生要求免费更换开启天窗马达要求暂未表态。

本报记者 罗水元



据投诉者反映,天窗在行驶途中会无征兆地自动开启。

本报记者 丁嘉 摄

行驶中天窗自动开启
过保了才被告知需付费修理

丁先生说,他2010年5月花18万元购买了一辆大众新领驭轿车,行驶一年左右就出现了天窗自动开启的现象。第一次时,他还以为是自己不小心碰到了天窗开关所致,没有特别在意。

不久后,就在他正常驾车,打方向灯时,双手并没有碰到天窗开关,天窗就“吱”的一声自动开了。接下来,在他倒车时,天窗同样自动开启。反复多次后,他将车开到大众4S店维修,4S店让他将车停在店内。然而,他去取车时,被告知,症结查不出来。

症结查不出来,但问题仍然在继续。一次,他的车在高速上正常行驶时,天窗再一次自动开启。“如果

停车后,天窗自动开启,自己又没发现,遇到下雨天气,车内东西都会霉掉的。”丁先生更加担心,但再次送到大众4S店维修后,仍被告知查不出症结。

就在一次次检查没有查出故障症结时,新车已过免费保修期。前不久,在向上海大众客服热线咨询后,在天窗再一次自动开启后,他没有将天窗关上,直接将车开到了大众4S店。结果,在4S店内,一位年轻的维修师傅马上以手动方式将天窗关上了,关上后,像以往回复他一样说,这样的现象还是第一次碰到。对方建议他更换天窗开关,但要他自己出钱。

经协调 4S店愿免费换开关
车主还需更换马达

“在保内时,我就来4S店维修

过,你们一直没有查出天窗自动开启症结,现在虽然过了保修期,但问题还是相同的问题,不应该收钱呀!”丁先生一度怀疑4S店早就知道天窗自动开启原因在开关上,只因还在保内,不愿意免费更换,保修期一过就要他自费维修。

丁先生与年轻维修师傅意见相左,一度发生争执,争执中,4S店里走出来一位老师傅,老师傅脱口而出说故障就出在开关上。“以他们的话说,他们知道故障出在什么地方,只是以前可能一直没有给我检查过。”丁先生愤而向本报“老罗帮你忙”互动维权热线投诉。

8月20日,记者联系上海大众厂方客服部门后,有关工作人员后来回复记者称,以前确实还没有遇到这类情况,初步认为天窗自动开启症结在于天窗开关,丁先生所反映

的大众4S店服务工作没有做好,通过沟通,4S店已愿意免费更换天窗开关。当记者询问天窗自动开启是否属质量问题时,上海大众有关工作人员没有否认。当时对方表示,配件8月21日就可以到,4S店当天就可以免费给丁先生更换天窗开关。

8月21日,丁先生向记者反馈,商家已通知他前往免费更换天窗开关,但他没有去,因为他又担心问题出在开启天窗的马达上,他要求将马达一并更换。记者将此信息再次反馈给大众汽车厂家后,至截稿前,还没有收到对方回复。

在百度网上,记者输入关键字“大众新领驭天窗自动开启”,弹出了多条网页,其中还包括“集体投诉大众新领驭天窗自动开启问题”,主帖后的跟帖也介绍天窗自动开启现象。

太阳能热水器不禁风雨成隐患

台风来临前宜加水增重降低吹落风险

本报讯 记者 罗水元 近两个月,台风频频光顾。如今,“海葵”刚去,“布拉万”又来。台风掠过之地,一些小区屋顶上的太阳能热水器纷纷“毙命”倒地,有的被吹断支架,东倒西歪,有的则悬挂在屋檐,摇摇欲坠,构成重大安全隐患。对此,上海、北京、天津等21城市消协、消委会、消保委及中国消费者报社,共22家消费维权单位联合发出消费警示:当心太阳能热水器不禁风雨成隐患。

太阳能热水器可能“弱不禁风”
在今年台风掠过的江苏、浙江、上海、广东、山东、安徽、辽宁等地,很多太阳能热水器不堪一击,有的被大风掀翻在地,支架严重扭曲变形,有的被刮到楼顶边缘,或半挂空中,摇摇欲坠,有的则被连根拔起,坠落在地。这反衬出一些厂商在支架选材及安装上存在的诸多安全隐患:
一是支架选材偷工减料,导致太

阳能热水器“弱不禁风”。在此次暴风雨中倒下的太阳能热水器,有的支架板材又薄又窄,先天患有“软骨病”,有的选用强度不够的铝合金型材,天生“缺钙”,有的支架没有经过表面防腐处理,老化严重,抗风能力很差。

二是安装不牢,“脚跟”不稳。在这次暴风雨中,那些从楼顶上被刮下来的太阳能热水器,很多没有进行有效固定,有的是用砖块、石板压住支架,有的是用铁丝、电线一拧就算了事,还有的则是把铁丝缠绕到防雷带上。这样敷衍了事的固定方式,虽然降低了安装成本,但根本无法起到应有的固定作用,而且风险大大增加。

造成太阳能热水器弱不禁风、存在诸多安全隐患的深层次原因则是太阳能热水器行业包括防止漏水、漏电、起火、坠落在内的一系列强制性国家安全标准的严重缺失。

》提醒

选购时应注重表面处理工艺及安装加固

对此,22家消费维权单位提醒广大消费者,要当心太阳能热水器不禁风雨成安全隐患。

一、在暴风雨来临前后,要对屋顶上的太阳能热水器进行安全检查;发现固定不牢、存在安全隐患的,要及时进行维护、加固,同时,在暴风雨来临前给太阳能热水器加满水,以增加自身重量,降低被风刮走的风险。

二、在选购太阳能热水器时,要关注支架的选材和表面处理工艺。有的支架是在普通铁板、角铁上直接刷漆,时间一长很容易腐蚀生锈。合格的支架不仅要采用强度高的板材,还要经过静电喷涂、高温固化等十几道工序处理,能长期经受风吹雨淋日晒。

三、要高度重视太阳能热水器的安装加固问题。目前我国对太阳能热水器的安装规范没有强制性要求,消费者在购买时要尽可能选择安装比较规范专业、售后服务有保障的产品。安装时要询问、检查太阳能热水器的固定方式,有没有专用固定绳索、固定时用不用膨胀螺栓等。

22家消费维权单位呼吁太阳能热水器厂商,要通过确保支架材质、提高安装服务的专业规范化水平,不断提升安装质量。同时,22家消费维权单位还呼吁国家尽快出台包括防止太阳能热水器漏水、漏电、起火、坠落在内的一系列强制性国家安全标准,以保护消费者利益,促进太阳能这一朝阳产业的健康发展。

》投诉反馈

维修LG洗衣机 遇“李鬼”

读者 陆女士 投诉:前几天家里的LG洗衣机坏了,女儿在网上查到了所谓的官方维修电话4006021062,并通过这个电话预约了上门维修。维修人员上门后都没有说明洗衣机出了什么毛病,就擅自更换了零件,最后收取各类费用365元。再拨打维修人员留的手机就没人接听了,400电话也打不通。

记者 陈臻 反馈:记者通过市消保委“消保委帮你找”栏目查询到,LG中国的客服热线为4008199999。4006021062是一个名为“服务维修网”网站的电话,该网站号称是海尔、LG、松下等品牌的官方售后中心,其网站上的ICP备案和真正的备案是两个截然不同的备案号,网上有很多投诉该号码冒充大品牌售后欺骗消费者的投诉。

记者从陆女士处了解到,随后她联系了真正的官方维修人员上门,对方表示洗衣机的电脑板已损坏,维修需1000多元,建议其购买新机更换,先前的维修人员很可能没有做过任何实质上的修理。

新购手机无法充电 三星维修只修不换

市民 宋女士 投诉:我父亲于今年7月16日通过东方CJ平台购买了一款三星触摸屏手机,8月14日就出现自动关机、无法充电,也无法开机的症状。8月15日,我妹妹带着手机去浦东八佰伴的太平洋数码广场4楼三星特约维修点维修。

经过维修后,手机还是没法充电,随后又自动关机了。第二天下午,我和妹妹一起再次赶那个维修点,客服小姐说,手机电池的虚拟电量被耗尽,需要通过专业充电器激活后再次充电。由于还在1个月的保修期内,我们提出更换电池,被拒绝了。等我们一个小时乘车到家,发现手机又自动关机,并且也无法充电了。随后我与维修点多次交涉,均无进展。

记者 罗水元 反馈:昨天下午,记者联系宋女士时,她说,向市民信箱投诉后,维修点已同意并更换了手机电池板,目前使用正常。

电脑没有 Windows 经销商拒绝安装

市民 何先生 投诉:前几天,我在东方购物电视节目订购了一台DELL笔记本电脑,广告上没有说该机只安装了Linux系统,我发现这种情况后,希望能更换一台,东方购物没有同意。我向东方购物提出,在愿意增加费用的情况下,请他们安装Windows操作系统,也被拒绝了。

记者 罗水元 反馈:昨天下午,记者联系东方购物后,有关负责人万先生告诉记者,愿意按何先生要求,给其笔记本安装Windows XP操作系统。