



新浪微博:@青年报读者互动  
栏目合作:市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

老罗帮你忙 13801898568

# 买电信合约机 为在新加坡用上CDMA A 购买后才发现不适用 取消需付违约金 电信承认销售流程有瑕疵 终作免费“拆机”处理

邵先生近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,去年年底在电信华发路营业厅办理了5288元的iPhone 5合约机,和营业厅确认过可使用CDMA网络的前提下办理了“189套餐”。但事后邵先生发现国外只能用GSM网,欲取消套餐却被告知得另收钱。

记者从电信方获悉,销售过程中存在未让客户过目协议书、未开发票等问题,且在国内办的卡到国外使用均无法用CDMA网络,因此办理套餐意义不大。经协调电信为用户免费取消套餐。

本报记者 俞■岭



中国电信的“189”优惠购机套餐在新加坡等国家并不适用。

本报资料图 记者 丁嘉 摄

## 》投诉反馈

### 3元包月无限电话? 移动并无类似项目

读者 周小姐 投诉:我父亲经朋友推销购买了3部价值1200元的TJH手机。因为朋友介绍说,这部手机每个月的话费只需缴费3元,就可以每天不限次数、范围的拨打、接听电话。之后他去移动营业厅拉话费单,发现凡是畅听类的电话号码都是他本人拨打过的,另有一些并非他本人产生的通话记录。当然,我父亲的话费账单依然为零。请问,移动手机又这样的服务吗?

记者 朱迪 反馈:在接到周小姐向本报热线反映的情况后,记者与之取得了联系,发现周小姐父亲用的是移动的电话号码,记者联系了移动客服,对方表示移动方面从未有过这种类似的话费项目。

### 超市售卖过期奶粉?

市民 夏小姐 投诉:2月25日晚我在仙霞西路一家超市购买了一罐售价179元的进口奶粉。第二天我无意间发现罐底上的生产日期为2011年2月21日,有效期至2013年2月20日。也就是说,当我买这罐奶粉的时候,它实际上已经过期了5天。

之后我曾多次到该超市交涉过,超市的人却说我这罐奶粉并不是他们店销售的,理由是我的奶粉罐底并没有钢印。对他们的说法我无法接受。

记者 俞■岭 反馈:3月25日上午记者来到该超市,在该品牌奶粉促销柜台旁随机抽取数罐后发现罐底确实均有钢印,而此前在夏小姐家中的奶粉则没有这统一钢印。超市徐店长说明表示,门店对于夏小姐曾在2月25日晚购买过一罐该品牌奶粉没有异议,但对其持有的过期奶粉是否就是当晚购买的奶粉则有意见:“我们能保证的是过期奶粉不是从我们店销售出去的。”

徐店长进一步表示,门店每日有专人检查食品安全,并配有保质期检查表,而且对于奶粉产品进货时发现奶粉保质期超过1/3时间会拒收。

记者从相关部门得知,相关人员在3月12日接到消费者举报后第二天去超市检查并作拍照及笔录检查,也检查过超市该品牌奶粉的进、销账记录,均未发现问题。“我们也约谈过消费者,根据目前调查来看,消费者持有的证据不足,因此不能立案。”相关人士表示。



夏小姐手中的奶粉没有罐底钢印。  
本报记者 丁嘉 摄

邵先生2月26日想要取消该套餐,却发现还得支付违约金。“电信的人说取消套餐可以,但要支付违约金,说我签了合同。可是我们买的时候压根没见到合同,也没有发票!”据悉邵先生还曾向电信总经理热线反映,但无果。

### 电信承认流程或存瑕疵

记者曾致电电信客服热线,9638号话务员告诉记者:如果客户在上海办的卡要在新加坡使用的话,只能使用2G的GSM的网络……打电话还是上网,均按照漫游资费收取……如要长期在新加坡使用,建议到新加坡再买卡……不管是“189套餐”还是其他套餐,办了意义都不大。”

当记者就此事拨打电信总经理热线后,电信梅陇分局客户经理徐

先生接手了此纠纷。徐经理也表示客户购买“189套餐”确实无法达到其购机的真正目的。不过他又表示:“正规的话(营业厅)会打印一份协议书,对于协议书上的项目内容要让客户签字的。所以客户说没看到合同,没看到发票说明该流程不是很正规,之后协调中可能也产生了一些误会。也有可能是机主本身曾是电信员工,想一切从简。”记者随后也从邵先生处证实,作为机主的方小姐在购机时“在华发路店实习,今年1月10日左右离职”。

徐经理称,如客户取消套餐就要承担相应责任;当初签订了2年的协议书,违约的话要付1300元违约金。3月25日记者接到徐经理主管部门王小姐电话,她对“1300元违约金”的说法予以更正。“当初这个合约机售价是5288元,因当时

有优惠活动客户实付金额为3988元,因此如果客户不想使用该套餐,需要补足1300元的差额。因此此款不能属于违约金,是差额补足。”王小姐说。

### 电信终作免费“拆机”处理

记者联系电信的第二天中午,邵先生接到了徐经理电话,被告知可尽快去上海电信梅陇分局办理“拆机”手续,即取消套餐,解除该手机与电信号码的绑定关系。上周四(3月24日)我去那里把设备号拆掉了,没有付违约金。上周六通话的时候徐经理也对此事的处理不当跟我道歉了。”

记者截稿前从徐经理处获悉,梅陇分局承担了1300元违约金,而邵先生要求的发票则会在3月25日交给他。

# 故障九阳豆浆机被告知是“试销产品”没法修 厂方称维修站点“误诊” 将安排维修

本报讯 记者 罗水元 彭女士家的一台九阳豆浆机发生故障,被送至九阳官方维修机构维修后,对方以“试销产品”为由拒绝进一步维修。连日来,记者联系九阳官方得知,相应豆浆机非试销产品,官方维修机构维修中“误诊”,将为彭女士修好豆浆机,并只收材料费。

### 送修九阳豆浆机 被告知是“试销产品”

2011年,彭女士的一位同学给她送了一台JWDZ-510W型九阳豆浆机。彭女士说,她很喜欢那台豆浆机,每次都按使用说明书操作。但是,今年春节后,豆浆机突然出现了故障。“那天早上,我像以往一样将前一晚就浸泡的豆倒进豆浆机里,电源接通时,操作键都亮灯,但按下操作键后没有反应。”彭女士说,以往,那台豆浆机正常操作时,按下操作键后十秒钟左右,就可以听到里

面搅豆子的声音,但那次没有。等了一个小时,豆浆机仍没有传出操作结束的声音,打开豆浆机一看,里面豆还是豆,水还是水。

今年2月底,她的家人特意请假前往九阳豆浆机位于莘庄莘南路92号的官方授权维修点维修豆浆机,维修人员检测后说需更换一些部件才能修好,但是,那台豆浆机是“试销产品”,即推向市场的试验性产品,早已不生产与销售,由于九阳官方对“试销产品”不提供零配件,无法维修了。

向本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线投诉时,彭女士称,同学告诉她说豆浆机是正规商场所买,购买时商场没有说那台豆浆机是“试销产品”。她认为,即使真是“试销产品”,商家也应该事先告知,而且,只要是正式销售,不管是不是试销产品,都应该提供正常售后服务。

### 客服称维修站判断有误 将免人工费维修

3月15日,记者联系九阳豆浆机客服部门,609,701等工号工作人员告诉记者,确实有一些产品在研制出来后,经有关方检测合格就作为“试销产品”推向市场,不过,工作人员查询有关资料发现彭女士所持九阳豆浆机不是“试销产品”。九阳客服部门表示,将向相应维修站点提供相应零配件,待零配件送到维修点后再接洽她前往维修。

记者截稿前获悉,九阳方面确实与她进行了联系,对方要求她将豆浆机与维修费一并快递到维修部,待维修后再寄回来。维修费只收材料费60元,不收人工费,快递费也由维修部承担。对于这样的处理,彭女士表示比较满意。3月19日,彭女士委托记者按维修部要求将豆浆机从报社快递出去。

### 》律师说法

### “试销”也有售后 误诊应该承担责任

记者了解到,《国家三包规定》第七条明确规定,生产者应当履行下列义务包括:“向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料……保证在产品停产后5年内继续提供符合技术要求的零配件。”

上海申骏律师事务所赵星海律师认为,商家对其销售产品提供的售后服务义务,不能因为所售产品是“试销产品”而免除,即使是“试销产品”,根据国家三包规定,生产厂家也应该在其停产后5年内继续提供符合技术要求的零配件。如果商家以“试销产品”为由拒绝提供售后服务,应该承担此行为给顾客造成的损失,这样的损失包括交通费、误工费等等。