

老罗帮你忙 1380 1898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

网点 “手机进液”说法引质疑

经协调 华为同意为用户免费换主板



曾先生质疑华为服务网点二次检测后,才提供手机进液的证据。 青年报记者 丁嘉 摄

青年报记者 俞韡岭

本报讯 曾先生向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,今年6月上旬刚买的手机被华为一官方服务网点检测出手机进液,被告知因为人为造成故要支付1000多元的换主板费。曾先生发现,网点在两次检测手机后才提供进液证据,故对检测的专业性、真实性提出质疑。厂家售后表示,手机耳机插孔处确实发现霉斑,两次检测受网点条件所致,愿为曾先生手机作免费维修。

二次检测查出“进液”证据

曾先生今年6月7日购买了一部华为MT1-L06 MATE手机,7月14日,他在更换SIM卡时发生了问题。曾先生想将联通卡更换为移动卡,插进移动的SIM卡后,手机主屏幕显示“检测不到SIM卡”,他试了几次后手机均无法识别。曾先生拨打华为售后热线,客服建议其到位于闸北区长安大厦的官方服务网点检测。

青年报记者采访中得知,7月16日曾先生将手机送至网点后,前台人员就将插有移动SIM卡的手机送至一间封闭的检测室,约10分钟后,曾先生被告知手机进过液体。“工作人员打开后盖,给我看说两个进水标签变红了,所以是人为损坏,不能免费保修,需要更换主板,费用要1000多元。”

根据曾先生的说法,他虽然确实看到进水标签变红,但也发现当时标签周边无进液的痕迹,认为网点光凭这就让他掏钱说不过去。“这个手机是个备用机,因为屏幕很大随身带不方便,基本放在轿车里,连家里、办公室都很少放,平时使用也挺小心,怎么可能进水?这部手机买来就2699元,使用一个多月就叫我再出1000多元,我不能接受。”曾先生说。

于是他当场拨打华为售后热线表达困惑,网点随后接到热线反映后再将手机拿

进检测室查看。曾先生回忆,约20分钟后,维修人员带着手机出来,指着耳机插孔处称有黄色粉末存在,说明有腐蚀,是进过液的痕迹。

但曾先生认为,从手机背面来看,耳机插孔处在左侧上方,进水标签分别在右侧上、下方,两者距离差好几厘米,能证明有因果关系吗?如果网点说法属实,那么第一次检测后为什么不告诉我黄色粉末的存在?

正因为基于种种不信任感,曾先生拒绝掏钱维修,要求免费保修。

华为最终同意为用户免费换主板

青年报记者向华为售后服务热线反映问题后,厂家2034号售后客服8月1日上午来电称,厂家也收到了网点第一时间对此事的回复,目前已同意曾先生提出的免费维修要求。记者当天下午致电曾先生后得知,该网点和华为售后热线均已致电他承诺可免费维修手机。

据该客服的说法,防水标签变红只是作为产品是否进液的一个判断标准:“这是网点现场师傅检测的一个衡量标准。如果手机有受到这方面的影响,它的防水标签是变红的,不过就算防水标签不变红,也不代表手机一定没有进液。”他进一步表示,是否进液更多的是要看有没有一些明显的腐蚀、发霉的痕迹。“用户说的耳机孔黄色粉末这个情况,我们也跟现场师傅详细了解了一下,其实就是霉斑,可能是这种表达方式让曾先生产生了一些疑问。”至于为何网点要用两次检测才能看出手机插孔有霉斑,客服说是受网点条件有限所致,“毕竟不是像我们厂家这么准确”。

此外青年报记者被告知,因为主板是手机最主要的硬件,所以华为手机更换的主板费用一般占到手机市价的80%,价格会偏贵一些,尤其是我们重点打造的一些机型”。

■维权现场

通过齐家网买家具 顾客不满送货晚 网站出面协调 金麒家具同意赔偿消费者2000元

青年报记者 俞韡岭

本报讯 市民叶小姐近日向本报微博投诉平台@青年消费投诉反映,通过齐家网与上海金麒家具有限公司订购松木家具,但因何时送货、付款方式与商家产生诸多矛盾不欢而散。青年报记者采访时齐家网相关部门称会妥善处理,最终经三方协商叶小姐得到商家2000元的服务赔偿。

原定 5月10日前后“送货” 却拖到6月底

叶小姐回忆,她在今年3月17日通过齐家网在上海国际展览中心举办的团购活动,向上海金麒家具有限公司订购了全屋的松木家具,订单总金额为4.66万元。从“齐家网合作商家专用销售单”上可得知,约定送货时间为2013.5.10前后”。

但叶小姐表示,原本双方约定5月初到商家位于奉贤的工厂看白坯,但由于商家原因推迟,最终其父亲在5月16日才看到未上油漆的家具。不过考虑到6月中上旬才会搬家,时间上仍相对宽裕,故叶小姐并没有立即提出异议。

根据叶小姐的说法,上海金麒家具有限公司曾在6月1日联系她,要求其付清全部货款以便安排发货,但被她一口回绝。“首先,单子上并未注明有‘送货前付清全款’的内容,其次如果真要这么做,我提出必须在我指定的日期送货,否则我只会先支付部分货款。”叶小姐说她曾一再向对方强调过,要求在6月7、8日或6月14、15日之间送货;“如果商家可以做到,我就付完货款,如果延迟到6月20日以后,我要扣除3000元钱以弥补房租损失。”

但这批家具最终未如叶小姐预期内送货。“6月22日我联系过全程跟踪此事的郭先生,他建议6月27或28日送货,货到付款。”叶小姐说。

虽然最终确认6月28日送货上门,但当天又发生了让叶小姐“无语”的情况。“我父亲一早就从市区赶到花桥等待收货,但直到下午1点左右,送货司机才送货已到,先吃个中饭。随后送货人员再次致电我父亲称要付货款,否则不卸货。但当时我父亲在小区门口并没有见到有任

何卡车抵达!”叶小姐称,送货车辆实际在当天下午2点多才停到楼下。

青年报记者了解到,由于在支付尾款的方式、金额上,叶小姐与郭先生有诸多意见不统一,最终叶小姐余款也未付,商家则将家具拉回。之后叶小姐就向齐家网投诉,走起维权之路。

“三方协商”后 商家最终赔偿服务费

青年报记者曾致电过上海金麒家具有限公司的郭先生,但电话无法接通。之后向齐家网反映后,网站公关部芦小姐回应称,公司投诉处理部门已约定买卖双方于7月23日到齐家网总部进行三方协商。

当天傍晚,记者再次接到芦小姐电话,称此投诉已经得到妥善处理,“三方均表示满意,特别是消费者这边。”

据介绍,此纠纷系叶小姐跟金麒家具签署协议,由齐家网统一一下订单。而芦小姐也总结道,投诉纠纷涉及到的赔偿就是6月20日(之前)还是28日送货的问题”。

“商家说(6月20日之前送货)这是消费者的要求,消费者说是商家的延误。但我们也注意到所谓的送货延时没有落字为证”,芦小姐说,“我们的原则是,如果两方都不能取证,肯定是保护消费者这边。我们会让商家举证,为什么6月28日才送货。商家是专业的,没有做到专业本分的事情,也没有落字为证,说明也没有保护好自己。”

最终根据齐家网本身的投诉处理标准,三方协商后商家同意作2000元的服务赔偿。“因为此事不涉及误工、延误,无非就是商家服务态度问题。后续我们也跟消费者说了,如果家具到货后产生质量问题,那么商家仍应按规定处理。根据我的印象,上门维修两次仍不合格能全退,商家有质量保证金在我们这边,届时如需要我们也可以动用。”芦小姐说。

当晚记者联系叶小姐,她对齐家网、特别是网站投诉部门的处理态度感到满意,并对青年报从中协调表示感谢。据悉叶小姐已经与商家重新约定了一个送货日期并落字为证,2000元的服务赔偿届时也会直接从家具尾款中扣除。

1元秒杀闹乌龙 可得眼镜网承诺为故障买单

闹乌龙!1元秒杀闹乌龙! 8月12日,上海眼镜网搞了一场促销活动,1元秒杀蓝牙耳机,结果闹出了乌龙。消费者抢购一空,但耳机却出现了故障。眼镜网承诺为故障买单。

据了解,眼镜网在8月12日搞了一场1元秒杀蓝牙耳机活动,吸引了大量消费者抢购。但部分消费者反映,收到的耳机存在故障,无法正常佩戴。眼镜网工作人员表示,将立即为故障消费者提供退换货服务,并承担相关费用。

眼镜网工作人员表示,此次促销活动由于系统故障,导致部分商品被抢购一空。对于已经抢购到的消费者,眼镜网将提供一对一的售后服务,确保消费者满意。

第六期 (2013年7月)

上榜企业

- HTC
- 三星
- 淘宝
- 日立空调
- 威尔士健身
- 关爱宝
- 伦特微