

3·15 读者会——我的维权经历

核心提示

本报昨日发出“征集令”征集消费者维权故事,引起读者共鸣,短短一天,本报就接到十几个应征电话。

在讲述自己维权经历的同时,维权成功者想和大家分享经验,维权失败者则特别希望能通过本报提醒大家提高警惕,“别再和我一样上当受骗”。今天起,我们就开设专栏《3·15 读者会——我的维权经历》陆续刊登晚报读者的维权经历,也请大家继续拨打本报热线8289999,曝光更多的“消费陷阱”。



《3·15 读者会——我的维权经历》报道之一

手机还得买正品

□晚报记者 李瑞才

维权人物:川汇区王先生

维权事件:每逢节假日,商家都会想方设法促销,各种优惠打折广告铺天盖地。我和大多数消费者一样,以为过节时厂家和商家搞促销自己能捡个“便宜”,就这样被他们给“忽悠”了。

我是去年国庆节中的“招”,当时我在周口市区七一路上的一家手机店花1500元买了一个非知名品牌的3G手机。商家说厂家回馈新老

用户在搞“买一送一”活动,买一个手机,送一台家用热水器。我正好要买手机,觉得这挺划算,就一时冲动买了下来,没想到买的却是一个教训。手机买回去没几天,我就发现听筒声音特别小,屏幕显示的像素也特别低,在户外打个电话,得用手捂住才能看到号码。想着是自己不会操作,就拿回去让他们给调了一下,然后继续使用。

不到一个月,麻烦又来了:我发现这部手机的几个拨号键时灵时不灵,就再次找到了商家。他们的工作

人员称,按键坏了,得返厂维修。想着这才用一个月就出现这种问题,我就问能不能换成其他型号的手机,他们说,这是搞活动时售出的,出现问题只保修不能退换货。我想也是,毕竟自己白落了一台热水器,人家不给换也合乎情理。于是,我就拿了他们一部旧手机代用,我的手机被他们送回厂家修去了。

半个月后,我的手机修好了。可用了不到一个月,手机又出现新的问题:频频黑屏。这次我到商店和他们理论起来,坚持要求要退货。他们

打开一看,一口咬定我手机的问题是进水引起的,是人为原因,只能维修,想退货或换货根本不可能。就这样,我的新手机再次返厂维修。

维权结果:失败

过完春节,我的手机再次因按键失灵“罢工”,当我气冲冲地再去找这家手机店时,发现那里已经变成了一家服装店……

经验教训:都说冲动是魔鬼,看来买手机一定要到正规商家买知名品牌的产品,发现问题要及时通过消协来处理,否则你买到的只能是教训。

银行不能强制卖保险

□晚报记者 程文琰

维权人物:太康王先生

维权事件:2010年3月,我因做生意急需钱,就带齐证件和担保人一起来到太康县城一银行营业大厅想办理贷款。谁知却被银行告知,要想贷款,除了这些,还必须在银行里购买一份其指定的人身意外伤害保险,贷款3万元就得交100元保险费,贷5万元要交150元保险费。我看了保险合同,里面说如果贷款

客户出现意外,保险公司将首先承担客户在该行贷款金额。当时我觉得买份保险没有必要,不想买,可银行工作人员却告诉我,如果我拒绝购买保险,银行就不让贷款。因急着用钱,没办法我只得掏了钱。但我始终觉得银行这种做法属于“强买强卖”,侵犯了我的权益,就拨打了12315投诉。

工商人员调查了解到,银行在贷款业务中开展“贷款须加保险业务”,其本意是为了保证放贷资金的安全,同时也为贷款客户的意外事故提供一定的保障,出发点是好

的,但操作中方式方法欠妥,因为银行人员没有耐心向客户说明买保险的好处,而是在贷款客户不了解、不理解的情况下直接就让交纳保费。

维权结果:

成功

工商人员认为,银行的做法违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉购买使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”和第九条“消费

者享有自主选择商品或者服务的权利”,同时构成了《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条“公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者,不得限定他人购买其指定的经营者的商品,以排挤其他经营者的公平竞争”的所指行为。银行认识到自己的错误后,主动跟我联系,并与保险公司协商,退还了我交纳的保险金。

经验教训:银行利用强势地位,强制贷款客户购买保险的行为,严重侵害了消费者的公平交易权。消费者再遇此事,应及时向消协投诉。

线索提供 简峰

LittleSwan

十年承诺 非凡品质

小天鹅洗衣机·冰箱 10年无条件免费包修

小天鹅洗衣机·冰箱, 3·15礼赠十年质保。2011年3月1日至2011年3月31日, 凡购买小天鹅洗衣机(不含双桶)、冰箱(不含家下乡机型)产品, 均有缤纷贺礼相赠, 具体活动内容如下:

- ★ 3月份凡购买小天鹅洗衣机(不含双桶)、冰箱(不含家下乡机型)产品的用户, 即可获赠十年无条件包修金卡。
- ★ 3月15日前购买小天鹅洗衣机冰箱(特价除外), 均可参与抽奖, 最高奖金1000元。



全心全意小天鹅

http://www.littleswan.com

无锡小天鹅股份有限公司
WUXI LITTLE SWAN COMPANY LIMITED
小天鹅(荆州)电器有限公司

地址: 中国无锡市新区长江南路18号 邮政编码: 214026 电话: 0510-83704083 传真: 0510-83305002
地址: 湖北省荆州市东方大道38号 邮政编码: 434001 电话: 0716-8331679 传真: 0716-8331901

小天鹅全国统一服务热线
4008-228-228
小天鹅官方微信
4008-228-228