特别报道③

买了帅康热水器竟不出热水 前后上门修了四五次才解决

消费者质问大品牌售后服务为何如此业余?

78岁的余姚消费者周先生为了冬天洗澡方便,于去年12月中旬购买了一台帅康60升的电热水器,安装师傅装完后告诉等3个小时后水烧热了就能洗澡。可当周先生和老伴兴冲冲准备洗澡时,却发现热水器的水温始终上不去,周先生拿了个温度计测了下,放出来的水最高只有24℃。无奈,周先生又穿好衣服,打了帅康公司的售后电话。

过了几天师傅上门来,但经过一番检查后,却说机子是没问题的,让周先生再试试,但问题依旧,于是周先生又打电话,又有师傅上门,据周先生回忆,这样的上门服务起码来了四五趟,但问题始终没有解决。

为了这台热水器,周先生和老伴前前后后近2个月时间里都没能在家里洗上热水澡。眼看着就要过年了,周先生只能请求售后:是否给我换一台看看。2月初,帅康售后又安排了一个师傅上门进行了一番检查,结果发现了问题。按照周先生的说法,这位师傅在拆开了许多部件后,发现这台热水器热水出水管的某个部件没有安装上去,导致了问题的出现。随后,厂家为周先生调换了一台新机,热水器终于能出热水了。

昨天,记者联系上了最后一次为周先生家检查热水器的维修人员韩师傅。他告诉记者,当时他仔细检查了这台机子后确实发现了配件安装没有到位的情况,至于这个配件在出厂时就没有,还是安装时没有装上去,他也不好说,不过他修了这么多年热水器,还没有碰到过这种情况。

周先生认为,不管怎样,这说明原先那台热水器确实存在着产品质量问题,虽然帅康的售后服务还算及时,态度也不错,但明显不够专业,不然不可能前后来了这么多次都发现不了这么明显的问题……而让周先生感到无法接受的是,事情发展到现在,帅康方面除了维修人员上门,连句道歉的话都没有。何况为了维修这台热水器,为了接受一遍又一遍的检修,大冬天里行动不便的周先生和老伴有时不得不凌晨3点起床,打开热水器,等待白天维修师傅的上门检测,白白的耗电放水,这些因为产品本身造成的水电费损失,帅康方面也没提出要补偿。

昨天,记者联系上帅康集团,相关人士在了解了事情后,表示他们会立即上门对周先生家进行走访。周先生表示,帅康方面确实很快联系了他,并拿了些慰问品到他家,也表达了歉意。

不过,周先生还是想说,作为一个知名度颇高的宁波本土家电品牌,他和老伴也是因为信任,才买了这台热水器。希望帅康除了产品质量的把关外,是否也能在售后维修服务方面下一番功夫,让这个环节更专业一些,这样才能赢得更多消费者的心。**记者 范洪**

3·15维权线索征集读者反响热烈

“天天向上”培训点成投诉热点

本报讯(记者 毛雷君) 在3·15临近之际,本报从7日起,发出维权线索征集令,通过“宁波晚报经济频道”和“东南商报”两个官方微信平台向广大消费者征集消费维权线索。相关报道和微信推出后,已有不少消费者通过这两个微信后台留言,向记者提供了许多维权线索。

记者经过梳理后发现,在这两天收到的维权线索中,有关教育培训的投诉举报较为集中。尤其是在东南商报官微后台的爆料信息中,有不少是与“天天向上教育培训机构”有关的。

“2017年8月30日,我在宁波天天向上艺术学校报考的电大(半工半读),学费全额缴完之后,对方没有任何电话通知考试,书本都没有,中途去找了几次都说让等等……”一位名叫张燕姿的消费者这样留言说。记者了解到,“天天向上”是一家国内知名培训机构,其总部设在北京,在国内许多城市(包括宁波)开办了培训点。去年下半年,有不少宁波消费者向该培训机构支付了培训费后,却发现这家培训机构包括宁波在内的许多培训点,纷纷人去楼空,不少消费者的近万元学费打了水漂。

从后台留言情况看,有关“天天向上”的投诉人群不限于宁波,还有来自杭州、苏州等地。

其实,关于“天天向上”教育培训机构的问题,本报在上月就做过专题报道《天天向上培训公司突然停业涉及宁波100多名学员,有学员很郁闷——“交了9800元学费,没有学籍没上课”》。当时,该公司宁波分公司的两位股东说法矛盾,表示对于后续事宜将通过法律途径解决。

昨天,记者联系到其中一位学员徐先生。他告诉记者,去年10月份,他在恒隆广场17楼的天天向上教育学历培训机构参与了高升专课程。对方承诺可以就读厦门大学的网络远程教学课程。2018年1月份有一次考试,他们会负责培训辅导,学员都可以通过考试,获取入学资格,为此他交了9000元的学费。但是新年刚过,徐先生再去这个培训点却发现已经人去楼空。他随后拨打市长热线进行投诉,并且向鼓楼派出所报案。据徐先生了解,已经有上百名学员深陷其中,很多人已经报案,警方也都做了备案处理,但是目前还没有进一步的消息。记者从公安机关了解到,由于涉及人数较多,他们目前正在调查处理中,案件还无法定性。一旦有新的情况,他们会及时和报案人联系。

本报将继续关注事件的后续进展。同时,我们继续征集相关爆料线索。您可以扫二维码,关注“宁波晚报经济频道”或“东南商报”官方微信,回复关键词“线索”,根据系统提示填写内容。对于您提供的线索,本报将在第一时间调查核实,并对举报者个人信息严格保密。

网购陷阱多多

新款变旧款 出了问题商家跑路

近年来网络购物突飞猛进,但随之而来的网购陷阱也在“与时俱进”,让人防不胜防。近日,消保委系统梳理了比较典型的网购案例,给消费者以提醒。

说好的“新款”变“旧款”

消费者张先生2017年11月在淘宝上花284元买了一支X80新款手电筒,使用一段时间后,发现手电筒没有反光膜,张先生就要求商家重新补发反光膜,商家补发后消费者发现反光膜无法安装到自己的手电筒上,就咨询商家是不是发错了膜,商家却表示是按照规定型号发送的。于是,消费者怀疑当时购买的手电筒并不是新款而是旧款,就拨打了12315电话进行投诉,并要求商家重新补发新款X80手电筒。经过鄞州区消保委调解,商家最后也承认该型号手电筒的新款旧款由于相差不多,可能不小心给消费者发错了货。最后,商家同意新寄一个X80新款手电筒给消费者,消费者这才能正常使用补发的反光膜。

消费者王先生在拼多多网上购买多功能电钻一只,售价57元,网上宣传可以打墙洞,但是使用中不能打墙洞,消费者感觉不满意,同商家联系,对方同意退货。可商家在消费者退货后三个多月一直未退款。

异地退货添麻烦

广州的消费者董先生年前在某网站支付1799元购买了一个华硕显示器,收货后的一星期内发现屏幕上有一条线。董先生就向商家反映,商家答应消费者可以退货,但快递费要董先生自己承担。由于网店注册地是在宁波,但是发货仓库却在广州。现在要退货,却要求把显示屏寄到宁波,光快递费就要90元,董先生认为是质量问题,快递费也应该商家承担,商家却不同意。经过消保委协商,商家解释,因为显示屏不同于网站的其他普通商品,允许存在瑕疵,并不是质量问题,但同意消费者把显示器寄回,快递费由他们承担一部分,消费者表示接受。对于这种情况,消保委提醒,现在有很多网络电商的注册地和发货地并不在同一个城市,一旦发生退换货的情况,就会产生很多麻烦。消费者一定要事先了解清楚,或者对退换货做好约定。

保存证据 别轻信宣传

在此,消保委针对消费者网购容易遇到的消费陷阱,给出几点提醒:消保委在受理类似网购消费纠纷时,往往需要消费者提供明确的证据。如果消费者不能有效举证,而经营者又能提供商品的渠道来源及同类商品的合格证明,那么消保委调解的成功几率不高。

各级消保委提醒消费者尽量选择信誉度高的电商,购物前要在不同电商之间比较,同一个电商平台上也要选择更加优质的商家;购物前应与卖家就送货时间、运费支付、退换货手续等问题达成协议,特别是易碎品,收货时应先验货再签收;消费者还要注意保存宣传网页,保留聊天记录,妥善保管订货单、发货凭证、发票等购物凭证;不要贪图价格便宜而盲目购物,不要被宣传用语迷惑而冲动购物,尽量事先明确责任义务,这样出现问题的时候,维权成功几率才会更高。

记者 毛雷君 通讯员 孔莹莹