



【3·15维权热线】

您可以直接拨打东方今报热线电话0371-65830000进行维权投诉
或者登录猛犸新闻客户端、东方今报官方微信、微博,评论留言
您爆料,我们帮您维权!

“返话费送流量”突然没了 是消费欺诈还是宣传不到位

通信器材类居2017年河南消费投诉第四位,有问题找今报“家电帮办团”

►移动互联网时代,离开了通信设施好像自己变成了外星人似的。用手机的多,手机难免会出现这样那样的问题。就全国和河南省而言,通信类产品的投诉一直居高不下。3·15临近,本文通过投诉事例、购买通信类产品需要注意什么、如何维权等方面全面剖析购买通信类产品后可能遇到的问题,以期对您有所帮助。

□东方今报·猛犸新闻记者 刘继忠

■投诉

每月返还78元话费赠送9G流量 两个月后说没就没了

3月6日,郑州市民薛保国向记者反映,去年底,他消费3099元在一个手机店参加了优惠活动,当时店方人员说的每月返78元话费、赠送9G流量,谁知道返两个月后,今年3月份不返话费也不赠流量了,他很是气恼。

据介绍,2017年12月30日,薛保国在新郑市薛店镇“荣盛通讯”店办理业务。办业务时交了3099元,送他个OPPO手机,用的是联通196元套餐,套餐内容除了含300M流量之外,还有两个手机卡——主卡、副卡,含3G固定流量、9G赠送流量,每月返还78元话费,返还24个月。

“谁知道78元话费仅返还两个月,今年3月初不返话费,也不赠送9G流量了。”薛保国说,“我给中国联通客服10010打电话反映,客服回复说每月用够30M流量才返还78元话费的。我很纳闷,原来在手机店办理业务的时候根本没人说啊。这不是典型的消费欺诈吗?我又询问原来卖给我手机的工作人员,而手机店人员则称顾客多,当时忙,没顾上说,在自己的朋友圈发了需要用够30M流量才返还话费的内容。”

薛保国向记者表示,也许他拨打10010联通客服电话起了些许作用,联通公司称返还他话费50元,9G流量不送了。以后每月用够30M流量后再返还78元话费,并继续赠9G流量。从3月初他给10010打电话反映后,这几天他接到了联通客服10010的7个电话,其中有客服人员问他对处理结果满意不满意?“我没说满意还是不满意?只是反问客服人员,要是该还你78元话费,赠送9G流量,只给你50元话费,你满意吗?”薛保国说。

3月6日上午10时30分许,针对薛保国反映的问题,记者致电中国联通客服10010。11027号话务员表示,用户(指薛保国)是办的自备机套餐折扣合约业务,现在已经返还用户50元话费,并经过了用户的认可,用户要是不满意,她会再上报这一情况。

针对薛保国向本报反映的问题,3月8日上午10时许,记者与“荣盛通讯”店自称姓刘的先生取得了联系。刘先生称,当时薛保国是来店办理开通网线业务的,见店里有送手机的活动,就改办了业务,196元套餐还是他原来的套餐。“在业务流程方面,我们没有一点问题”。

对于薛保国反映的“荣盛通讯”店销售人员没有告知“用够30M流量才送78元话费、赠送9G流量”的事儿,刘先生称:“我给他说了。我们还有个微信群,我在微信群里也说了。再说,30M流量就是看个小视频就用完了,而他(指薛保国)2月份一点流量没用。公司(指联通公司)也一直说要尽量让顾客满意。”

截至昨日,薛保国仍旧没有得到满意的答复,“店里老板意识到问题的严重性,那天又给我联系了,说争取给我返还78元,但截至目前,没有再打电话。”薛保国说。

【分析】

通信类投诉居高不下

居2017年商品消费投诉第四位

就全国而言,从2017年全国消协组织受理情况分析报告看,通信类投诉居高不下。根据2017年服务大类投诉数据,互联网服务、销售服务、生活社会服务类、电信服务和文化、娱乐、体育服务居于服务类投诉量前五位。

在具体商品投诉中,投诉量居前五位的分别为:汽车及零部件、通信类产品、服装、鞋、食品等。

在具体服务投诉中,投诉量居前五位的分别为远程购物、店面销售、移动电话服务、网络接入服务、经营性互联网服务等领域。

以网络购物为主体的远程购物的投诉量在服务投诉中依然居首位,侵权行为频发,需要进一步加大网络购物领域消费者权益的保护力度。

就河南来说,2017年河南

省12315消费维权形势分析报告指出,全省工商系统各级12315工作机构去年共受理消费者诉求49.30万件,为消费者挽回经济损失5549.97万元。在全国各省市中,河南省受理消费者诉求量排全国第七位,较2016年上升一位,居中部六省第二位。其中,通信器材类商品在消费投诉中居第四位,占商品类投诉的比重为7.4%,通信器材投诉以手机投诉为主,手机及其配件占比达到96.1%,涉及问题包括翻新机、充不上电、信号不好等问题。

3·15临近,根据本报的梳理,在通信类产品投诉中,消费者反映问题主要有电话质量差、对服务态度不满意、赠送话费不到位、话费误差多、“套餐”不清晰、宣传告知不规范、擅自收取高额信息费、垃圾短信等。

【提醒】

通信类维权要注意

有问题找今报“家电帮办团”

在郑州三全路一家手机店从事销售工作多年的何先生提醒广大消费者,通信类维权,要注意以下几个问题。

选择可靠正规渠道

线上购买最好选择在官方渠道。

检查核对各种资料

付款前要认真检查手机主机、配件、质量合格证、三包凭证、购物发票、入网许可证有无异常以及是否齐全,详细记载核对发票上购买日期、品牌型号、机身号等信息,不可轻信超越说明书标注功能范围以外的店方承诺,尤其是口头承诺。

保存好购物凭证

保存好手机的发票、三包凭证,特别是在线上购物,要保存好购物信息以及交涉的聊天记录等证据。

不私自拆修手机

一般情况下手机等产品具

有一年的保修期限,在此期间出现非人为损坏的质量问题可免费维修。但部分消费者往往私自拆修手机,或是在第三方维修店进行修理。出现这种情况后,手机往往会失去官方售后保障。

早发现问题及时处理

“7天包退;15天包换;1年包修”,是国家手机三包法规明确规定的。购买手机后,要尽可能地在7~15天内全面自测各项功能,发现问题及时找商家处理。

目前,东方今报·猛犸新闻开启了家电、通信行业2018年3·15消费者权益日系列维权报道,活动正如火如荼展开。如果您在购买、使用、维修家电及通信类产品中遇到问题,可以拨打电话13523412315告诉我们;您也可以关注微信公众号“家电帮办团”,我们会竭诚为您服务。

睢县供电公司:举办三八妇女节趣味运动会

3月8日,睢县供电公司举办以“我运动,我健康”为主题的庆“三八”女职工趣味比赛活动。

为丰富女职工文化体育生活,营造健康、高效、和谐的工作氛围,该公司精心筹备此次女职工运动会,充分发扬民主,经过投票,精心筛选了拔河、抢椅子、双龙戏珠、吹乒乓球、反口令5项比赛项目,来自机关、营销、运维等

部门的100余名女职工参与了比赛,赛场上喝彩声、欢呼声不绝于耳,经过激烈的角逐,分别评选出团体、个人一、二、三等奖。通过开展系列趣味活动,愉悦了广大女职工的身心,增强了女工队伍的凝聚力和向心力,激发了工作激情,使女工以更加饱满的工作状态投入到公司各项事业的建设中。①

周全环 王文君 汪森