



我的相机不见了

相关商家:富士相机

事件回放:据《每日经济新闻》报道,2008年6月29日,武汉市民魏玉会在武汉某数码照相机配件经营机构花1900元买了一部型号为S1000fd的富士牌数码相机。第3天,镜头出现时而无法伸缩的情况,且显示屏显示“变焦错误”字样。他于当年8月将问题相机发往富士指定的上海锐角数码技术有限公司进行维修。“两个月后,我收到相机后发现还是有问题,他们要求我再次把相机寄到上海维修。”魏玉会称,同年10月中旬,相机返回他手中,“这次维修更换了相机顶罩组件”。此后,他按照富士公司官网发布的相机性能故障固件升级通知,对相机进行了升级,“但还是存在噪点和亮点严重、微距拍摄时无法对焦或对焦不准等问题。”

多次交涉后,相机再次被要求发往日本做检测。“日本富士胶片电子影像事业部、品质保证部所做的检测报告中证实了问题的存在,检测报告也明确说明不能根本解决问题。”魏玉会说。

2010年12月底,魏玉会接到上海锐角发来的信函:“您提出要回您寄来的S1000机器,我方经过多次查找,已经无法找到这台S1000的相机。我方向您深表歉意。”

“我在网上看到有好多和我一样遭遇的消费者,就和他们联系,最终决定将富士及有关方面一起告上法庭。”

事情发生后,富士公司及相关部门也采取了补救措施。在上海锐角出具的一份信函上,有如

下文字:“为了保证您在机器检测期间能够使用相机,2009年8月6日,我公司寄给您一台S1000的后续机型,机型:S1500(系列号:9UW05378),作为备用机供您使用。我司工作人员通过电话联系,告知您手头正在使用的S1500用来换机的处理办法,但遗憾的是您当时没有明确告知是否同意。”

对这一补救措施,魏玉会说:“当时我没有提出这个要求,他们(把备用机)直接寄给我的。我奇怪的是为什么不给我S1000型号的备用机。”据他介绍,上海锐角邮寄给他的S1500相机“只给了个裸机,连镜头盖都没有,现在也坏了。”

作为富士公司在中国的指定相机维修商,上海锐角数码技术有限公司法定代表人曾贵宝表示:“确实有这个事情,律师会对应诉的事情作出相应安排。”至于具体情况及后期计划,他表示,“现在正在打官司,对这件事情无可奉告。”

维权提示:无论出了什么问题,这部出问题的富士相机所有权是属于消费者的,商家没有权力对相机所有权作出任何处理,必须返还给消费者。富士相机是否构成隐瞒真相、误导和欺诈消费者的行为,经过法庭的审理会有公正的判决。提醒其他数码产品消费者,在遇到质量问题返厂修理时,产品因商家丢失,此时应选择向维权机构投诉,如果无法解决可以走法律途径进行维权。

数码产品

当民生消费遭遇各色陷阱(下)

逛街购物,美食休闲,在每日被工作折腾得筋疲力尽的人们心中,无疑是十分畅快的美食,尤其是对于很多女性来说,更是如此。但如果在这个过程中遭遇种种陷阱,却又投诉无门,则让人“堵”的难受,如何避免中招,还需消费者擦亮眼睛。

见习记者 董方/文

3.15国际消费者权益日

百态



不够美丽的“美容美发”

相关商家:美容美发商铺

事件回放:2010年9月1日,江西上饶市消费者陈某到某美容美发院消费,陈某消费188元做了焗油。第二天消费者头皮发痒,起红疹,到医院诊治,诊断为“接触性皮炎”,且病情加重,在和美容美发院协商未果后来到上饶市消费者协会投诉。通过市消协调解,经双方充分协商,根据《消费者权益保护法》和《侵权责任法》的相关规定,达成协议:由经营者支付消费者在医院就医的住院费、诊疗费、餐费、交通费、生活补助以及精神损害等共计54558元,后续治疗费凭正式发票支付。

维权提示:依据《消费者权益保护法》、《产品质量法》等有关规定,消费者享有安全权。对可能造成危害的产品,经营者应当事前告知提醒,并且采取防范措施,作为经营者的义务,美容美发经

营者应当主动告知消费者可能造成的危害(如过敏),并采取防范措施(如作皮试)。

消费者需要注意的四点:

- 1、任何化妆品都有适用人群,对于有过敏体质的消费者最好事前皮试,以避免过敏造成的危害。
- 2、美容美发产品应当具备厂名厂址,产品合格证、卫生许可证编号。特殊用途的化妆品还应当注明批准文号(特殊用途的化妆品是指用于育发、染发、烫发、脱毛、美乳、健美、除臭、祛斑、防晒的化妆品)。
- 3、注意美容美发产品的生产日期和有效使用日期,以免使用过期产品。
- 4、注意进口产品应当有中文标识,以及相关化妆品包装上应有的警示(对于可能造成过敏的警示说明及防范措施)消费者应当仔细查看,并依照方法使用。

美容美发

KTV歌城

消失的十五分钟

相关商家:合肥阿里巴巴KTV

事件回放:嗓音动听的小宋(化名)是位活泼开朗的合肥女孩,平时喜爱去各大KTV一展歌喉。2010年10月16日,小宋约上几位好友一同来到了省城长江路上的阿里巴巴K歌。小宋到店后,预订好包厢,正好接了一通电话,无意中她看了一下进包厢的时间,唱到近四点的时候,小宋还点了几首歌,可是包厢突然显示已经没有时间了,小宋看了一下自己的手机,时间应该还有十五分钟。找来歌城服务生后,小宋得到的回复是“我们的电脑系统升级了,时间可能存在误差。”小宋感到很懊恼,她认为KTV的这种营业手段有隐瞒或者欺骗顾客的成分,如果她没有记下进包厢的时间,是否就意味着她不知道有十五分钟的时间被“消失”了。

最终经过协商后,商家为小宋补足了十五分钟的欢唱时间。

维权提示:根据小宋提供的信息,市民在选择KTV歌城、溜冰场这一类计时消费的娱乐场所时,应该在计时消费开始时与商家核对时间,确保在计时开始时没有任何的“少时”或“多时”情况。

电视购物

谨防低价陷阱

相关商家:电视购物商家

事件回放:2010年4月2日,江西省消费者罗先生、郑先生、龚女士的投诉,投诉称其通过电视购物花费799元分别购买了可无线上网的超小型便携式电脑,使用过程中不但无法上网还经常死机,与商家协商退货无果,遂向消费者协会投诉。接到投诉后,消协召集三位投诉者来到江西省计算机质监站,经咨询得知该产品为掌上智能终端,并不是计算机(俗称电脑),并且内存极小,容易造成死机现象,所用主板类似手机主板。通过咨询几个品牌电脑商家,得知超小型便携式电脑市价不会低于3000余元。后经代收货款的邮政速递公司协助,商家退回三位消费者的购机款。

维权提示:依据《消费者权益保护法》等有关规定,消费者有权获得质量保障的公平交易条件,消费者应该注意以下三点:

- 1、不要过分轻信远程购物的低价商品,理性消费。
- 2、消费者要保留好快递运单及宣传资料,并索要购物凭证作为维权证据。
- 3、涉及科技专业知识较强的产品,消费者应主动了解有关商品的专业知识,以免上当受骗。可以通过消协、工商,还有质检等专业机构以及其他各种渠道进行咨询了解相关信息,行使自身获取知识的权利。



新民生时代