

后3.15时代  
比比谁更low

## 一到夏天,冰箱就不制冷 “无霜冰箱”会自己结冰 三星冰箱 你是要闹哪样?

两周前我们报道了一位读者购买的三星冰箱在使用过程中出现问题,但维修过程不透明的情况。最近,又有很多读者纷纷来电投诉自家买到的三星冰箱各种不给力。

### 冰箱再现“不制冷”

家住南京市玄武区樱铁村的李先生在2008年9月花2150元购买了一台三星BCD-198NKSS冰箱,按规定,这台冰箱有三年保修期。巧合的是,这台冰箱在保修期截止前的一个月出现了问题,具体表现是冰箱的后板漏水、不制冷。李先生立即拨通了三星客服热线4008105858的电话,得到回复说会立即派人上门检查。果然,没过多久,维修人员上门了,检查后,他并没有告诉李先生到底是什么原因导致的冰箱后板漏水、不制冷,只是简单地说要拖走返厂维修,李先生因为什么也不懂,就任由来人拖走了。

两个礼拜过去了,李先生终于等到了心心念念的冰箱。“大热天的,没有冰箱真的是很不方便!”可拿到手还不到一天,他就发现,原来的问题还是没有得到解决,冰箱后板依旧漏水,仍旧不制冷。“当时考虑购买三星这个韩国品牌,完全是儿子的主意。”李先生有些后悔,“这才用了不到三年,怎么就出问题了?这大热天的可怎么办?”无奈之下,李先生只能再次给三星的售后打电话,要求对方再次上门检查,帮忙解决问题。第二天,三星的维修人员上门,检查后得出判断:冰箱一直在工作,不停机。商议之后再次拖走了这台冰箱。眼看离保修期到期的日子越来越近,李先生颇为担心。“要是再修不好怎么办?”

终于,李先生拿到了修好的冰箱。断断续续用了两年,2013年8月29日,又到了冰箱较为“敏感”的夏天,李先生发现,冰箱的“老毛病”又犯了。李先生只得给三星的客服热线打电话,维修人员徐师傅上门检查后告诉李先生,“由于冰箱已经过了保修期,预计维修的话,维修费将是600-800元。”李先生听完徐师傅的解释后,当即决定不修了,“我也不想折腾了,修了这么多次其实问题一直没有解决,每次拖走修理的时候没有冰箱就很不方便,而且还不保证能修好,我还不如拿这个钱去买台二手冰箱了。”

### “无霜冰箱”会“结冰”

南京的赵女士今年70岁了,用过的家电以进口的居多,可是近日,家中的三星“无霜冰箱”居然“结冰”,让赵女士犯了愁。

“2012年8月,我花3600元购买了三星BCD-285WNMVS冰箱。用了一年多,到2013年11月,冰箱就出现了很严重的结冰现象,主要是冷冻抽屉的第三层和底板处结了厚厚的一层冰,抽屉一点都抽不动……”

在家仔细研究完冰箱的使用说明书,赵女士仍然没有找到问题的症结,只好拨通了三星的客服电话,客服人员根据赵女士的描述,揣测是冰箱开门时间过长造成的结冰,提议将冰箱门打开,让冰化掉再看效果。挂了电话后,赵女士尝试着将冰箱门打开化了2个小时,可第二天一看,冰箱爱结冰的“老毛病”仍然一点没变。赵女士只得再给三星的客服人员打电话,这次,客服人员表示会派南京维修站点上门查看维修。几天后,三星维修部的段师傅电话联系上赵女士,在电话里了解情况后,段师傅根据经验判断是出水口堵塞,同样建议赵女士将冰箱打开,将结的冰彻底化掉。“当时是秋冬季节,按段师傅所说,最起码需要2天左右才能化掉,冰箱里都是荤菜,要化冰的话,菜恐怕都会坏掉。”

无霜冰箱,俗称间冷式冰箱,是采用冷气强制循环式进行制冷的冰箱,最大的优点是自动除霜。消费者在选购时,可以注意一个小细节,看冰箱的型号是否有字母“W”,通常这个“W”就是无霜的意思。赵女士家的三星冰箱是无霜冰箱,但为何也会出现“结冰”的现象呢?家电行业专家邢昌福告诉记者:“无霜冰箱即我们常说的风冷式冰箱,这种冰箱最大的优点就是会自动定期除霜,赵女士的三星无霜冰箱结冰,冰箱本身化霜系统坏了的可能性比较大。”

现代快报记者 杨菁菁 俞婷

在您的生活中,有没有遇到过家电售后不给力、维修服务推诿的情况呢?或者当您在商场购物时,是否遭遇过价格不透明或以次充好的情况呢?快报商业消费中心自上月开通投诉热线后,得到了无数读者的热情关注,只要您在购物或使用过程中有任何投诉,我们都乐于倾听,全力解决。我们对积极投诉的读者将给予奖励,凡是提供有效投诉线索的读者将获得精美礼品一份。投诉热线:025-84783543



欧巴唱罢,新人登场  
快乐生活节来袭  
B27

行者陈坤带你领略  
旅行的定制艺术  
B28

做个“杂食”的人  
关心生活关爱社会  
B29

职场新手  
如何抓住良机  
B32

皮肤可美白到几度?  
B33

