

iPhone5按键损坏,超过年限不给修?

江苏首个消费投诉咨询网上服务日,在线平台受理各类求助488起

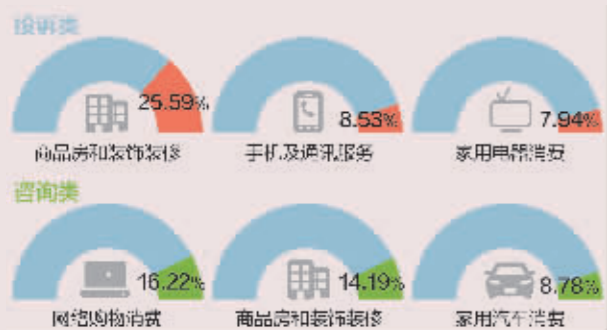


手机电源键出问题超过年限不给修? 打车说好9.9元封顶却收25元? 付了5000元学围棋学了一半想退钱退不了? ……昨天是“3·15”,江苏省放心消费创建办、江苏省工商局以及江苏省消协等单位联合启动了首个消费投诉咨询网上服务日,数据显示,昨天,平台共受理投诉与咨询488件。截至昨天19点,显示已办结230起,处理中101起,等待处理9起。南京市工商、消协也专门开辟了“在线服务大厅”,30多人组成的消费维权专家组现场帮忙维权。

通讯员 袁传敏 江晓峻 现代快报记者 赵书伶 蔡梦莹

数据

网上平台昨受理投诉咨询488起



昨天,江苏启动首个消费投诉咨询网上服务日,把以往的线下活动转移到了线上。从昨天上午9点到下午5点,共收到各类投诉咨询488起,截至昨天19点,显示已办结230起,处理中101起,等待处理9起。大家最不满意的是哪些?

数据图显示,全省维权分布领域最多的是商品房和装饰装修,占了25.59%。咨询最多的是网络购物消费,占了16.22%。就地域来看,投诉和咨询最多的是南京,苏州和淮安并列第二,排在第四的是盐城。

南京消费维权专家组在线解答

昨天,南京市工商局、消协也开设了“3·15消费投诉咨询在线服务日活动专区”网页,市工商、消协组建了一支由30多人组成的消费维权专家组,包括工商、质监、食药等行政部门,还包括行业协会、律师事务所等。

记者了解到,“在线服务大厅”内的大屏幕上闪烁着维权消息。专家组的成员可通过大屏幕实时查看并给出解答。昨天9点到下午5点,南京市工商局、消协通过网络平台共接到消费投诉和咨询286件,市12315投诉中心接到1240件。

制图 李荣荣

案例

iPhone5电源键坏了,超过3年不能召回?

消协:苹果公司所提时效条款不能单方面对自己有利

有市民投诉称,2012年,他买了一台iPhone5,去年下半年出现电源键无法使用的情况。据他说,当时已超过一年质保期,手机就此闲置了下来。今年2月份,他准备自费维修,但后来,他通过拨打官方热线和查询苹果官网的相关信息后发现,自己的

机器批次在苹果公司关于i-Phone5手机电源键召回范围内,于是打算重新检测。据他描述,经过南京售后维修部检测,机器无人为损坏和进水,同时经过升级后能正常开机,但电源键存在硬件问题,属于召回范围内的机器。但他却接到苹果公司的

电话回复,由于机器购买后超过3年的召回期限,故不再召回。

[回复]

南京市消协维权专家介绍,苹果公司在召回信息中所提时效条款不能单方面提出对自己有利的设定,否则就是无效条款,建议消费者拨打12315投诉。

现代快报记者 赵书伶 张瑜

免费WIFI瞬间盗取你的隐私,太可怕!

央视3·15晚会曝光多起互联网领域侵权案例,发改委称将实施联合惩戒

昨晚,一年一度的央视3·15晚会重磅出击,揭开一桩桩被利益熏黑的交易。现代快报记者发现,这次晚会上的很多内容大家并不陌生,像是公共WIFI的安全问题、网店刷好评、手机APP吸费等,现代快报都曾做过相关报道。

针对曝光的互联网领域的案例,发改委昨天回应,将对互联网失信行为实施联合惩戒。



CFP供图

公共免费WIFI:可瞬间盗取多项隐私

昨晚的3·15晚会现场,还进行了这样一个实验,让现场观众加入免费的公共WIFI,然后随意打开手机上的消费类软件。实验的结果让大家吃惊,通过这个WIFI上网后,很多现场观众在手机上的订单和消费记录统统被提取,包括个人电话号码、家庭住址、身份证号码、银行卡号,甚至是哪天几时看了一场什么电影,也全部被提取信息。这个实验是提醒大家,公共免费WIFI有安全漏洞。

早在去年11月初,现代快报曾对公共场所的免费WIFI安全做过报道。当时,一家信息安全组织发布的安全报告显示,在南京机场、火车站、旅游景点、商业中心等近两万个WIFI热点中,有超过6成的热点并不安全。其中,14%为寄生虫热点,8.5%为钓鱼WIFI。对此,业内人士也提醒说,对于没有专业知识的普通市民来说,不随意连公共场所的免费WIFI。

道有道:明码标价出售吸费软件

近日,国家互联网应急中心发现了大量手机用户被莫名扣费。技术人员发现,这是手机上出现了包含恶意扣费程序的弹窗。这些广告数据来自一个叫

DDAPP.CN的域名,这个域名就是道有道科技公司注册的。记者在该公司发现,这里的恶意程序竟然明码标价出售。

此外,报道还点名了一些植入恶意程序的APP。比如,天天酷跑最牛版运行之后会有一个新手礼包,点击就会立即被扣费8元。方块相同连连消游戏,完全不具备游戏功能,运行它推送的无码神器,在确认“年满18岁”之后,就被扣费39.8元。抢票快手推送的欲望影视,暗中发送确认短信,扣费15元。疯狂的小鸟游戏运行后就会直接扣费。游戏修改大师推送的扣费程序以“确认年满18岁”骗取用户点击,而且会在退出时再次扣费。

国家互联网应急中心监测发现,利用正规软件中内置的插件进行推广已经成为恶意程序非法吸金的重要手段。

车易拍:截留二手车交易差价

车易拍是一家二手车在线交易平台,号称“透明”“无差价”,但有内幕人士爆料称,其实该平台的买家和卖家入口不同,看到的竞拍价格也相差数千元。

央视财经记者在车易拍注册成了二手车买家,登录页面上显示的是“快易拍”字样,而作为卖家看到的页面是“易置换”。记者随后通过网站买车,发现易置换页面与快易拍买家页面,显示的价格不一样。据了解,车易

拍更重要的交易途径是合作的4S店。在深圳一家4S店调查时,车易拍的市场推广人员揭开了差价背后的秘密。“我们在后台操作。比如说商户出了10万,然后这个大屏上显示的价格是9万6,有4000块钱是留给店里面的。”对方说,被截留的差价以“渠道服务费”的名义给了4S店。

无论是个人卖车,还是在4S店进行二手车置换,只要通过车易拍进行网上拍卖,就会被截留差价。

饿了么:默认黑作坊入驻

很多人通过手机APP点外卖,3·15记者实地调查发现,在“饿了么”网站上,餐馆的照片看着干净正规、光鲜亮丽,但实际上却是油污横流……老板娘牙咬开火腿肠放到炒饭中,厨师用手指伸进锅里蘸汤汁尝味道……“饿了么”引导商家虚构地址、上传虚假照片,甚至默认黑作坊入驻。

现代快报记者注意到,在昨晚3·15晚会播出期间,北京通州区食药局稽查大队就对位于通州区的一家“饿了么”配餐场所进行现场检查,执法部门当场查封了相关违法设备,查封了店铺。

晚会刚刚播完,现代快报记者就收到了饿了么对消费者的一份公开声明,声明中表示,“我们紧急成立专项组,下线所有涉事违规餐厅,并连夜部署,核查全国范围的餐厅资质。”

马上就访

淮安一家公司生产的葵花籽油也遭曝光 问题批次产品已被回收处理

央视3·15晚会还曝光了江苏广原油脂有限公司规格为1.8升/桶的葵花籽油过氧化值超标。现代快报记者第一时间联系到淮安市金湖县工商部门,核实确定江苏广原油脂有限公司即是当地的金湖县广原油脂

有限公司。当地工商部门一位工作人员告诉现代快报记者,广原公司是在国家有关部门的一次抽检中被查出有问题的。出问题的正是被曝光的1.8升/桶的葵花籽油,存在的问题就是过氧化值超标,当

时估计原因是原材料葵花籽存放时间过长。

这位工作人员表示,查出问题后,当地工商部门第一时间介入调查,督促企业立即回收该批次产品,并进行处理。

现代快报记者 杨亦文

说好的“打车9.9元封顶”,最后却收了25元

消协:市民可先向客管处反映

昨天,市民看到手机上的“优步打车”做活动,打车的时候可以拼车,9.9元封顶。昨天下午5点左右,他测了一下从出发地到目的地的距离,系统上显示的

是9.9元。他下车之后发现,系统直接在他的账户上划扣25元,后来就收到“优步打车”发来的结算单。他找到客服,他们说没有号码,让发邮件过去,但发了

邮件后到现在还没有答复。

[建议]

消费者可以先和交通运输管理局客管处反映,再和优步的客服联系。

6万多买的家具迟迟不来,新人找店家索赔

专家现场调解,商家赔偿1万元

最近,一位南京市民遇到一件糟心事,本来准备在订婚宴之前,把家里的橱柜等安装好,没想到订好的橱柜迟迟不来,还把订婚宴给耽误了。接到投诉后,南京市工商局工作人员来到现场主持行政调解。

原来,今年年初,市民在位于太平南路某橱柜门店订购了全套橱柜等家具,共花费了六万多元。本来计划着在节前的订婚宴之前,家里的家装全部配备到位。没想到橱柜迟迟不来,一家人只好把订婚宴暂时取消,等待了近三个月后,终于等到了迟到已久的橱柜等。可一看,收到的家具工艺

粗糙,桌子的边角还有毛边。气愤的他们要求商家赔偿相应损失,但就赔偿问题一直谈不拢。

[调解]

南京市工商局消费者权益保护处调研员梅荣到现场调解。经过协商,商家赔偿消费者1万元。

预付5000元学围棋,中途想退款怎么办?

消协:按合同约定处理,与商家协商解决

市民张先生给孩子在某围棋学院提前预付了5000元学费,当时赠送了700元的课时费和300元小课费。现在由于小孩没有时间继续学习,学费还有3000元(含赠送的1000元),小课

也没有上。想请棋院退还2000元学费,但棋院表示不能退,也不能把费用转给其他的学员,张先生可以要求棋院退款吗?

[建议]

合同有规定的按照双方合

同约定的处理,在没有给商家造成损失的情况下,消费者可以与商家协商解决。

建议今后在预付卡消费时,签订详细的合同,对有关条款内容给予明确。

网购助力车电池出问题,返修前突然自燃

消协:先向网购平台投诉,同时对电池进行检测

去年9月3日,市民王先生在某品牌网上旗舰店买了一台M5型号的助力车,使用一个月后发现电池开关无反应。当他准备退换时,一试,又能正常使用了。

但11月9日,他发现电池又没有反应,于是联系了客服准备

更换电池。11月11日,王先生联系快递员来取件,快递还没来,车子的电池竟自燃了。

当时,车子就放在公司,还给公司造成了一定损失。然而他联系厂家,厂家却不愿意赔偿。王先生怀疑助力车电池质量不

过关。[建议]可以先向该网购平台客服进行投诉,对于王先生担心的质量问题,可以通过质检部门检测,若真是商品质量问题,则厂家需要担责。

定制

定制加油充值卡, 可根据需要定制不同的面值和卡面图案, 帮助您传播企业形象!

客服QQ: 2853795809
客服经理电话: 15996360235

送油卡, 习惯

现在, 可以

关注公众号

安心服务月 越用越安心

流量安心包

流量三封顶服务:
✔ 套餐外500元和15GB双封顶
✔ 总流量50GB封顶

流量安心锁: 超套暂停上网服务(目前仅部分城市)

安心提醒

- ◆ 流量提醒: 登录网厅/营业厅进入“流量专区”实时掌握流量使用情况;
- ◆ 自动提醒: 用户可免费接收提醒短信, 及时了解流量使用情况;
- ◆ 在线客服: 网厅/营业厅24小时在线客服解答, 问题早解决;

流量安心包

✔ 10元100MB
✔ 60元1GB

安心防护

- ◆ 移动手机卫士: 安全防护、病毒查杀、骚扰电话拦截/举报、垃圾短信过滤、隐私保护、手机加速
- ◆ 安心理财: 基金理财/银行进入“新晋理财”专区——活期、定期、定投、收益一目了然; 理财产品一目了然; 理财产品收益和风险提示

江苏移动掌上营业厅 7x24小时贴心服务