

网购新手机却碎屏 多次要退换遭推诿

京东客服“借口”真多



在京东网购手机,却发现碎屏,多次要求退换却被拖延推诿。近日,青岛63岁的孙先生致电本报热线66610000,诉说自己网购手机遇到的烦心事。

1 买到碎屏手机
联系客服却被反问

据孙先生说,4月6日,他花费3278元通过京东自营平台购买了一台华为P50E手机。4月8日上午收到快递后,他在打开包装激活手机过程中,突然感觉手被什么东西刺了一下,原以为是手机自带的膜不平整所致,等孙先生戴上老花镜一看,却发现手机背面右下角有明显的裂纹,在边缘处有粉碎性白色玻璃碴。

孙先生第一时间致电京东客服,及时说明了情况。客服通过线上发给孙先生一个链接,并表示让孙先生点开链接,将破损手机拍照上传,孙先生立即照做;过后,越等越急的孙先生又一次和客服取得联系,客服表示“光照片不行,还需要提供一段开机视频”,以此来说明他收到的就是碎屏手机。孙先生表示自己当时并没有想到新买的手机会破裂,而且此前客服及收货时快递员都没有提醒自己要拍一段开机视频备用,所以没有拍开机视频。因无法提供开机视频,京东客服表示“无法给出售后处置意见”。本想解决问题却被客服反问,孙先生感到十分恼火。

2 问题推给商家
反复沟通无效无果

无奈之下,孙先生提

出让京东提供包装出厂视频,以此来证明手机发出时候是完好无损状态。客服表示要联系厂家,并承诺因周末厂家休息,将于4月11日与孙先生沟通。

4月11日,着急的孙先生一直未等到京东的反馈电话,所以又一次主动联系客服,客服又以“处理这件事的工作人员上晚班”“需要安排高级客服为你服务”等为由,让其“耐心等待”,至4月14日,孙先生又多次致电京东客服追问进展,京东客服均以“您提出的要求已经转至厂家,厂家会跟进核实后给出答复;如果厂家没有鉴定结果,京东客服无法对该订单做出处理。希望能耐心等待”来答复孙先生。对于京东售后的做法,孙先生感到非常寒心。

3 记者调查跟进
碎屏手机退换有望

孙先生认为京东销售及售后过程中存在欺诈消费者的行为,“京东应协调对买的碎屏手机进行换货处理,赔偿精神损失费1元,并公开致歉”。

4月15日上午,本报帮办记者在了解到孙先生的网购遭遇后,第一时间跟进,多次致电京东客服追踪了解最新情况。至4月17日下午,京东客服最后一次给记者来电“核实记者身份”,当记者继续追问有关进展情况时,京东客服以“我们只与购买当事人沟通”,未给出其它理由。

随后,孙先生给记者来电表示,京东客服已经同意为其退换货,但对于孙先生提出的“京东盖章致歉信”的诉求表示不能答应。“致歉信不为别的,而是为了讨

个说法,这一次购物体验太差了。”虽然就“致歉信”一则诉求未能达成一致,但孙先生表示“折腾这么长时间,早已经没有精力在继续,能退换新手机也算是个好结果。”

律师说法
网购遇纠纷如何维权

网购遇到纠纷怎么办?山东科誉律师事务所律师王清举表示,《消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

王清举表示,孙先生要求退换手机合理合法,不过,将盖有企业公章的致歉信送到市民手中,一旦流传开来,有损失企业形象的风险,孙先生可能会牵连一定责任。因此,不建议孙先生索要“致歉信”。

最后他提醒:消费者网购商品一旦遇到纠纷,要第一时间与商家取得联系,并且保留好购物凭证和聊天记录,如果商家不配合解决问题,可直接投诉到涉事企业注册地的工商管理部门,协助解决;如果问题还无法解决,消费者可继续致电涉事企业所在地的12345市长热线,政务部门介入更有保障;最后,若无果,孙先生可在青岛申请走司法程序进行维权。记者 王镜

以前1万元种1颗,现在可种5颗

咬紧“牙”关,让老百姓平价种好牙

1月11日,口腔种植体系统集中带量采购在四川成都开标,平均降幅达55%。2月20日,山东省青岛市口腔医院率先在本市全面降低种植牙费用,平均降价40%;而作为口腔医疗服务的主要提供者,当时“民营医疗机构降价还需等一等”。如今,一个多月过去了,青岛民营医疗机构当下情况如何?记者进行了探访。

现状

种植牙降价 患者明显增多

4月12日,记者来到位于青岛市市北区延安三路的牙博士口腔诊所,一进门就看到不少中老年朋友坐在大厅候诊,诊所服务人员则在热情的为大做讲解服务,一位工作人员告诉记者,自从种植牙集采调控降价之后,加上疫情已过,前来看牙种牙的市民普遍增多,中老年数量增幅尤其明显。

“我和嫂子一起来了解种牙。”60岁的于勤表示,前两年她的哥哥因牙齿缺失在青岛某公立医院种牙,当时单颗费用9000多元,做了四颗牙花了四万多。后来于勤和其嫂子的牙齿也出现病灶,但因种植牙费用高,二人没有考虑种牙。前段时间,她关注种植牙集采有关政策,了解国家鼓励民营医院参与集采,便开始考察青岛本地的民营口腔诊所,“听邻居说这里价格低服务好质量好,今天来看看。”牙博士口腔工作人员分别为两位老人做了全口腔CT,并针对二人的不同情况给出了不同的种牙建议,于勤三颗牙下来大约要花费6000元,其嫂子因牙齿需要先消炎,价格微高。“抱着试一试的态度来咨询,没想到能这么满意。”

价格

种植牙想象中划算

此次种植牙集采价格调控后,医院降价情况怎样?

记者日前从青岛市第八人民医院了解到,经过新一轮集采,种植牙价格显著降低。越是高端植体降价幅度越大,以韩国登腾种植体为例,价格下降了2000元,目前定价为4500元起,降幅为72%。瑞士士卓曼植体价格下降3423元,目前定

价为7000元起,降幅为53%。

牙博士口腔有关负责人表示,“集采使供应商进行价格下放,对我们来说不是坏事。民营医院在提升服务的同时,会着重把价格压低,降价不降质,患者才会到这里就诊。”

为了积极响应国家集采政策落地,牙博士口腔诊所推出系列优惠。在4月10日举办的“牙博士12周年直播庆典”上,推出种植体费用+牙冠费用+医疗服务项目费整体打包促销活动,如韩国SUNC种植体+基台+爱尔创牙冠单颗打包费用为1980元,瑞典诺贝尔种植牙种植体+基台+韩国登腾牙冠单颗打包费用为7500元。“当日直播引流后续实际到店客户近千人,整体打包费用划算,尤其受半口、全口缺牙患者欢迎。”

质量

老人种牙后的真实感受

种植牙带来的幸福感,56岁的耿芳深有体会。“自从种了三颗牙,想吃什么都可以,心情愉快,整个人的状态也变好了。”耿芳乐呵呵地说。

耿芳的两颗前门牙因早年嗑瓜子崩裂,因为还有部分残牙,加上当时种植牙价格高,耿芳毫不犹豫的选择了烤瓷牙。“这两颗烤瓷牙几乎一点作用都没有。”耿芳说,烤瓷牙虽然便宜,却不结实,平时的水果像苹果、桃子都要切片才能咬动,使用寿命短,多次发生掉落再补情况。后来,耿芳口腔后牙也出现问题,2022年9月,在朋友的推荐下,耿芳来到牙博士口腔完成种牙手术,“种牙跟自己的牙齿一样,软硬都能咬!”耿芳满足地说,过段时间,她计划把两颗原烤瓷门牙也换成种植牙。记者 王镜

青岛人有福啦
凭此卡免费领取健康水30桶

2023年3月15日,健康水中国行科普活动在北京正式启动,北京龙泉水派送到千家万户,不用花钱订水喝,好水送到家,得到了广大居民的点赞。

经历防疫非常时期,人们的健康意识得到了很大提高,更加懂得生命至上,健康第一的朴素道理,更加珍惜

生命。水是生命之源,平时要多喝水,勤喝水,喝好水,喝对水,一定要喝新鲜的健康活水。小分子水利于细胞吸收,增强抗病能力,提高身体抵抗力。人体大部分由水构成,所以水质影响体质。据资料表明,一些人口长寿地区,与水及大气等无不有着直接关联。

喝水很重要,关系到全家人的身体健康,预防大于治疗。除了平时喝茶、白开水,做饭的水也要重视。任何时候饮用水健康一点不能马虎,一定要饮用健康好水。只有舍得,健康才能获得。

中国龙long水卡30桶,价值600元,诚信体验,分文不收。



此次爱心奉献企业免费送水活动,纯公益性,其已坚持多年不张扬,旨在减轻平民百姓经济负担,喝上干净卫生放心健康好水,受到人们热情称赞!

热线电话:(0532)5556-7777

监督电话:131-7321-1011