

三伏天冰箱不制冷，想维修却遭遇难题

消费者难以接受商场的返厂维修方案，目前已自行与厂家沟通免费换新

王钟玉 于晓雪 潍坊报道

质保期内的电冰箱出现严重质量问题

三联家电作为一个拥有40年历史的家电零售企业，一直以“买家电，到三联，三联家电，保修终生”为服务宗旨。刘女士没想到，自己在三联家电购买的冰箱，却遇到了保修难的问题。

刘女士介绍，2021年9月份，她花费5800元从三联家电（高密店）购买了这台西门子冰箱，质保期为三年。2022年4月，刘女士开始使用这台冰箱；2024年7月初，刘女士的冰箱出现不制冷的情况。刘女士联系到了三联家电（高密店），三联家电（高密店）派了一名维修人员到刘女士家中检查冰箱情况。维修人员称这台冰箱“出现了很严重的质量问题”，需要返厂维修。

刘女士表示：“他只说是很严重的质量问题，但具体是什么问题并未说。”返厂维修涉及运输，刘女士担心冰箱在运输途中会被磕碰或刮擦，便向维修人员说明了自己的担心，但维修人员称不能保证不出现二次损伤，刘女士遂拒绝了返厂维修。

随后，刘女士联系到三联家电（高密店）尝试解决问题，三联家电的答复是“不负责赔偿二次损伤”。此后，刘女士多次联系三联家电（高密店）的工作人员，工作人员表示会派人去刘女士家中查看冰箱情况，但是工作人员一直没有上门。“三联家电还让我自己联系厂家，可我是从三联家电买的冰箱，而不是从厂家呀。”

刘女士说，三联家电曾表示，三年的质保期是三联家电为消费者做出的承诺，其实厂家只有一年质保期。刘女士表示不理解：“无论如何，这个冰箱都还没出质保期呢。”

7月23日记者采访时，刘女士家的冰箱不制冷已经二十多天，问题一直未能得到妥善解决。刘女士有些无奈：“我冰箱里的东西

近日，潍坊高密的刘女士向齐鲁晚报·齐鲁壹点情报站反映，她在三联家电（高密店）购买的冰箱在今年7月初出现了不制冷的情况，冰箱还在质保期内，她与三联家电多次沟通却无法解决问题。

截至发稿，三联家电的方案未能满足刘女士的要求，而厂家承诺为她免费更换同款新冰箱。



7月初，刘女士家的冰箱就不制冷了。受访者供图

都变质了，没办法已经全扔了。”

消费者要求换新被商场拒绝

刘女士表示她的诉求是全额

退款或者换新。刘女士拨打了三联家电的官方客服电话，得到的答复是可以上门为刘女士维修冰箱，但刘女士退款或换新的诉求不能满足。

除此之外，刘女士还有一疑惑：“购买这台冰箱时，我支付了5800元现金，但是开给我的发票上显示金额是4999元，销售解释说是有优惠活动所以发票价格和实际价格不一样，这个我也不太明白是不是合理的。”

7月24日，记者致电三联家电（高密店），工作人员孙女士表示对于刘女士提出的全额退款或者换新问题，他们不能接受：“之前我们和刘女士说可以返厂维修，但是冰箱没有包装箱了，拉走可能会产生划痕等，刘女士无法接受。所以今天上午，我们已经派维修工人到刘女士家里，对其冰箱进行了保压等措施，48小时之后才能找出内漏点，之后我们会派人上门维修。”

对于刘女士提出的发票和实际支付价格不符的问题，孙女士表示并不认同：“2021年她花5800元买的，她可能拿一个4999元的发票吗？这不现实的。”

维修人员再次上门却表示“修不了”

在刘女士一再联系沟通下，三联家电于7月26日上门为刘女士检查了冰箱情况，检查结果为“修不了”。

此后，刘女士自行联系了冰箱品牌厂家售后客服，客服人员表示将与厂家沟通为刘女士换新问题。

7月29日，记者了解到，西门子售后客服向刘女士承诺，将为她免费更换同款新冰箱，半个月左右将新冰箱送到刘女士家中并将旧冰箱带走。

截至发稿，三联家电方面未给出其他答复。

刘女士冰箱的问题能否得到妥善解决？齐鲁晚报·齐鲁壹点将持续关注。

近日，贵州衣美汇商贸有限公司负责人王先生通过齐鲁晚报·齐鲁壹点情报站反映，今年7月初，他通过网络平台与山东鸿盛公司（以下简称鸿盛公司）取得联系，订购了一批材质为Q235、总重量35吨的钢管，收到货后却只有不到32吨。他与卖家联系，对方却不承认“缺斤少两”。

目前，在壹点帮办和市场部门的介入下，王先生收到退款。

张磊 德州报道

钢管重量“缩水”

王先生告诉壹点帮办，7月13日货物送达德州过磅交割时，发现仅有31.78吨，比合同约定少了约3.2吨。

贵州衣美汇公司在贵州永贵公司收货，由贵州永贵进行称重。

发现问题后，王先生紧急联系了山东鸿盛公司的业务人员进行反馈，工作人员表示会向公司领导汇报，但二十多天过去了，业务员也没能给出解决方案，卖家并不认可货物“缺斤少两”的说法，问题陷入僵局。

7月31日，记者联系到卖家鸿盛公司，公司一解姓销售负责人告诉记者，该部分货物是从其他厂家采购，他们也不清楚原因。目前与王先生无法达成和解意见。

协商复磅遭拒

货物摆在那里，重新过磅就能得到答案，到底是35吨还是31.78吨一目了然，为何双方争执不下？7月31日，记者电话联系到了王先生和山东鸿盛公司且提出建议：能否由山东鸿盛公司派人到德州当地监督，由山东鸿盛公司选择一家正规公司，在双方共同见证下过磅？如果确实缺重，由山东鸿盛公司负责补货或退还差额货款，并承担相应损失。如果证实为误会，王先生负责山东鸿盛公司派人到贵州的差旅费用。

“我们建议企业从库房里找出同批次同一规格的产品进行称重，弄清楚到底是不是重量不够，他们也不同意这个方案。”王先生说。

山东鸿盛公司销售经理解先生称，王先生购买的钢管是由该公司从别处购买直接发货，此前也一直向其他客户正

常发货，并没有出现重量不足问题。王先生购买的该批次该类货物没有库存，所以王先生提出在德州庆云称重的方案并不可行。另外，对于记者提出的由山东鸿盛公司派人到德州监督称重的方案，解经理表示业务繁多，无法派人到德州解决此事，建议王先生通过诉讼解决。

供货方漏装部分货物

“客户一边催着我交货，这边又迟迟没有解决方案，货物放在那里又用不得。”王先生告诉记者，因为电话沟通不畅，7月28日，他赶到庆云与企业当面沟通，并且也向庆云县市场监管局进行了求助。

山东鸿盛公司初步表示退差额一半的费用，即3.2吨钢材双方各承担一半。但是这个方案王先生并不能接受。

在王先生看来，首先要弄清楚这批钢材的真实重量，这才是解决问题的基础。如果发货确实与订购数量不符，那山东鸿盛公司除去退3.2吨钢材费用外（约1.3万元），还需承担来往庆云县产生的交通费和住宿费等约5000元。

8月1日，庆云县市场监管局回应，经调查，该批次货物由鸿盛公司供货单位直接发货，在装车过程中，漏装部分货物，导致未能达到合同中的重量，目前双方已经协商解决。

8月1日，贵州衣美汇商贸有限公司负责人王先生联系到齐鲁晚报·齐鲁壹点记者说，由于媒体和当地市场监管部门的介入，山东鸿盛公司已于上午向贵州衣美汇商贸有限公司退还货款14600元（含差旅费1000元），王先生对结果表示满意。

买了35吨钢管，交货时却少了3吨

经相关部门介入，双方已协商解决



qilu 齐鲁农超

百万补贴 周年钜惠

齐鲁农超周年庆典 百万好券天天有

7.24-9.25 扫码登录齐鲁农超小程序 福利秒杀！优选好货！领农超好券！买山东好货！

微信扫一扫