

花2.5万元买的助听器连坏两次

消费者要求换新,商家只给维修,双方陷入僵局

文/片 记者 钟建军 王琳
烟台报道

市民反映 助听器维修后 效果大打折扣

刘女士因药物导致听力受损,需要佩戴助听器才能与人正常交流。2023年8月,她在位于芝罘区南大街旁的峰力助听器烟台旗舰店花费2.5万元购买了一台助听器,看中的正是其宣称的降噪等功能。

然而,这台价格不菲的设备突然坏了。“我在工作时助听器突然‘失声’,我听不到声音,当时心里很慌。”刘女士说,去年10月11日,助听器在使用中突然无声,送至门店后,厂家对设备进行了维修。让她没想到的是,今年2月7日,同样的故障再次发生。

戴上经过两度维修的助听器后,刘女士表示,她对助听器维修后的降噪效果并不满意。“刚买的时候,在批发市场那么吵的地方,店员戴着口罩说话我都能听清。现在它就是把我周围所有的声音一起放大,硬灌进耳朵里。”刘女士说,自己花高价购买的是该款助听器的降噪、清晰度等功能,并非一台简单的“声音放大器”。

“2.5万元买的助听器,保修期内因同样的故障坏了两次。”近日,烟台市民刘女士在齐鲁晚报·齐鲁壹点情报站反映,助听器在使用过程中两次“失声”,维修后清晰度、降噪等功能大打折扣。“商家不同意更换新机,只愿意免费维修。我不知道它第三次什么时候会坏,万一再出故障怎么办?”一坏再坏的助听器引发刘女士的担忧与烦恼。



刘女士所购买的助听器。



刘女士提供的保修卡上显示,助听器保修期至2028年9月15日。

陷入僵局 一方要求换新 一方只给维修

刘女士查阅相关规定后认为,同一产品在保修期内维修2次,可以要求更换新产品。“我不知道它第3次什么时候会坏,万一再坏了怎么办?我只想要一台运行稳定的助听器。”而商家表示,刘女士购买的这台助听器保修期为5年,保修时间到2028年,已使用2年多,非人为损坏的情况下可免费维修,无法为其换新机。

3月13日,记者从芝罘区市场监督管理局通伸市场监管所了解到,接到刘女士的投诉后,该所工作人员已到店核实,并对纠纷进行调解,但商家反馈已将助听器修好了,未能调解成功。该工作人员表示,若消费者认为产品存在质量问题,可通过有资质的专业鉴定机构对助听器的质量进行鉴定。

属于二类医疗器械的助听器是否适用“三包”规定?市场监管部门调解未果后,刘女士是否会就助听器质量申请专业鉴定?这起关于助听器质量以及对维修效果不满意的纠纷,后续消费者与商家能否达成一致意见?记者将持续关注。

商家回应 电子产品有坏的概率 已经维修好

带着刘女士的疑问,记者来到峰力助听器烟台旗舰店。工作人员夏女士称,他们已将客户的助听器修好了。

夏女士表示,去年维修时,

厂家不仅为刘女士更换了损坏的麦克风,“还把接收器、放大器零部件换了”,已超出常规保修范围。

对于助听器反复出故障,夏女士表示,“助听器体积仅有花生米大小,内部元件精密,电子产品都有坏的概率,有的人用十几年都不坏,有的人用一年就坏。这跟使用环境、是否磕

碰,甚至耳道分泌物堵塞麦克风都有关系。”

针对刘女士提出的“降噪效果变差”问题,夏女士认为,这可能与刘女士自身的听力下降有关。“她是神经性听力损失,高频听力损失严重。”她表示,如果用户佩戴助听器后还是听不清,店方可以提供免费调试,但换新机的要求无法满足。

刘文祥“食材风波”引关注,记者调查济南多家门店 经营暂未受影响,部分门店未见肉类产品

文/片 记者 管悦 济南报道

3月14日,“刘文祥猪肉当猪肉牛肉卖”的相关话题冲上热搜。据媒体报道,在福建厦门、漳州等地的多家刘文祥麻辣烫门店,均存在食材以次充好,标注混乱等问题。多款在外卖平台及店内宣传中标称为“牛肉”“猪肉”的食材,其真实原料主要为价格低廉的鸭肉,引发全网关注。

3月16日中午,正值用餐高峰,济南市高新万达附近的一家刘文祥麻辣烫门店内座无虚席,外卖骑手进进出出,取餐声此起彼伏。“我们店一直没上那些肉类产品。”店员一边打包,一边告诉记者,门店经营情况一直不错,目前一切正常,暂时未受这场品牌风波影响。

历城区一家刘文祥麻辣烫门店也是如此,食材自选区前有不少消费者正在排队选购。“门



济南一家刘文祥麻辣烫门店,其经营未受到风波影响。

店正常营业,昨天一天卖了八千多元。”该门店负责人表示,自己店里也售卖“黑椒牛柳”“风味肉卷”等肉类产品,产品名称中的“黑椒牛柳”仅为口味描述,实际由鸭肉制作而成,并非真的含有

牛柳等食材。上述负责人告诉记者,相关情况曝光后,不少顾客进店挑选食材时会特意咨询成分,为此店里专门对店员进行了培训,将猪肉卷、肥牛卷等标记清楚。“有些

门店之前可能是店员没向顾客说明白,造成了误解。”

随后,记者走访了印象济南、环宇城等附近的刘文祥麻辣烫门店,店员均表示目前经营一切正常,暂未受影响。

记者走访中发现,部分门店的食材自选区并未出现此前被曝光的“麻辣牛肉”“喷火牛扒”等以鸭肉充作猪肉、牛肉的食材。在外卖平台上,不少门店同样未提供相关肉类产品——有的“无肉不欢”点单区仅剩小酥肉、腊肠、鸭血等,有的甚至直接下架了荤菜区,只剩一款“大碗麻辣烫”可选。

问及原因,有店员解释,加盟商可以自行选购肉类、冻货等食材,每个门店的产品受供应链和顾客口味影响有所不同,并非所有门店都提供肉类产品。

此前,因一句“如果全世界都指责你,我带你去吃刘文祥”

的网红台词走红,刘文祥麻辣烫在社交平台上受到不少网友打卡关注。

3月16日,针对多地“刘文祥麻辣烫”门店存在食材以次充好、品质不达标问题,刘文祥(山东)品牌管理有限公司发布致歉信。其在致歉信中称,在品牌快速扩张的过程中,监管体系未能跟上发展的步伐,部分门店受利益驱使,钻了政策的空子,在食材采购环节放松了标准,甚至采购来源不明、品质不合格的食材。

同时,刘文祥麻辣烫宣布立即启动全面整改计划,与涉事门店立即停止合作,封存问题食材并全部销毁,配合市场监管部门调查,依法承担责任;全国门店开展拉网式自查自纠,重点核查食材来源、资质票据、存储加工、标签标注,不合格门店一律关停;全国门店逐步安装网络监控,实时监控各门店的后厨状态。

编辑:于海霞 美编:马秀霞 组版:侯波

全新江铃域虎 开年购车钜惠 至高综合优惠15000元

全新江铃顺达 开年豪礼享不停

江铃E顺达 购车钜惠再加码

山东江铃全顺汽车销售服务有限公司 地址: 魏城区经十西路担担路318号 福特专营: 8796 4833 JMC专营: 8796 7545 匡山店: 8566 8678 章丘店: 8325 9706 济阳店: 155 8990 9617 商河店: 133 5667 5263 平阴店: 133 61035986