老罗帮你忙 13801898568

新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

43斤重蒸汽炉需自送外省维修？

经协调 厂商同意派人上门维修

青年报记者 罗水元

本报讯 43斤重的蒸汽炉，出现故障后，是商家上门维修，还是顾客送至外省市商家所在地维修？日前，市民孙女士向青年报互动维权栏目合作方市民信箱投诉时称，商家要她自己送过去维修。经协调，商家终同意上门维修。

蒸汽炉有水也发缺水警报 维修需自行拆机送至外省市

孙女士家这台蒸汽炉为艾尔福达嵌入式蒸汽炉，生产厂商为浙江宁波市安通机械有限公司，型号为ZQB235AT-S202，方形，净重21.5公斤。

孙女士说，该台蒸汽炉于2012年在淘宝网上以2500元左右购买，2013年下半年，新家装修好后才正式使用。

“ 按照说明书要求，使用时要加水，但是，我们这么操作时，前面一个月还算正常，一个月后，即使加了水，当温度升到80多摄氏度后，就会自动出现缺水警报。”孙女士说，她一开始真以为是缺水后报警，但缺水警报出现后，多次打开蒸汽炉，拿出盛水器具，里面都还有水。

孙女士告诉记者，出现如此故障后，她就致电生产厂商，对方要他去联系淘宝网上的销售商，而她联系销售商时，对方则说上海这边没有维修点，要她主动将蒸汽炉送过去维修。

“ 销售商在浙江绍兴，一个43斤重的蒸汽炉，已经嵌到厨房里了，我们用户不专业，自己拆出来再送到绍兴去，现实吗？”孙女士说，她没有同意后，对方就一直没有回音。

蒸汽炉在有水时仍发出缺水警报。 青年报记者 罗水元 摄

厂方称产品故障较少 不久回复称愿意上门维修

2月26日晚上，青年报 老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者来到孙女士家时，该台蒸汽炉确实嵌在厨房一侧柜子里，盛水器装满水后，温度达到80多摄氏度时出现缺水警报。

2月27日上午，记者联系宁波市安通机械有限公司，记者将孙女士购买情况告诉有关工作人员朱小姐后，对方一开始辩称：谁销售谁负责，在淘宝网上买的，就应该去找淘宝网上的销售方，根据对方要求维修，如果对方不维修，将停止向对方发货。

朱小姐同时透露，该品牌蒸汽炉在上海确实没有维修点，一般情况下，若机器出现小故障，会根据顾客反映情况寄送相应零部件；“ 远程 ”指导顾客安装，若是大故障，需顾客自行拆下整机送至销售方维修。

“ 顾客非专业人士，能拆好吗？这样要求顾客合理吗？”记者质疑如此售后服务质量后，对方又表示，将进一步联系孙女士再作回复。一刻钟左右，朱小姐和孙女士均回复记者称，宁波市安通机械有限公司将派人上门维修，并在今后工作中设法提高售后服务质量。孙女士对此表示满意。

永琪美发门店关闭 会员卡内余额难退？

青年报记者 罗水元

本报讯 日前，市民陶女士向青年报投诉称，永琪美容美发清溪路店关门后，原会员卡内余额难以退还。2月24日，青年报 老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者联系永琪美容美发总部后，陶女士于2月28日回复记者称，永琪美容美发总部已于当天退卡退款。

店关了 消费者余款难退

陶女士说，多年以前，她就在浦东新区高桥镇上靠近张杨北路的清溪路上永琪美容美发店消费。“ 以前还算正常，我办卡消费，卡内快没钱时，再充卡继续消费，没想到，最后一次充完1000元钱后，我再去消费时，店关门了，他们要我到季景路上永琪美容美发店去消费。 ”

陶女士不愿到这家店继续消费。“ 我家离清溪路上那家永琪美容美发店不远，才一直在那里办卡消费，季景路离我家远，转到那里继续消费，现实吗？谁会为了做一次头发跑那么远？ ”陶女士告诉记者，她向季景路永琪美容美发店要求退还卡内余额900多元时，未获同意。

经协调 总部同意退款

2月24日，记者联系永琪美容美发总部，工号5014工作人员称，陶女士所反映已关门的那家永琪美容美发店位于清溪西路212号，该店关门后，原会员可就近去夏碧路118号永琪美容美发店继续消费。记者询问二者距离时，对方称 走路过去要半小时 ”。记者询问对方 如果你是消费者，你会走这么远去做一次头发吗？对方没有明确回答。

该工作人员查询发现，陶女士会员卡内所剩余额为923元。根据公司规定，继续充值消费时，最低充值金额为1500元，由于陶女士最后充值金额只有1000元，系统显示，陶女士还欠500元，陶女士若想退卡，需先交足这500元 欠款 ”；否则，就只能向公司申请免除这500元后，让陶女士至夏碧路118号永琪美容美发店继续消费。

该工作人员同时透露，会员卡内剩余金额达到一定数目时，系统就会自动冻结，会员需继续充值才能继续消费。对于永琪美容美发店关门给顾客造成的不便，公司有多种处理方案，对于陶女士的投诉，该工作人员表示将向公司反映，力争妥善处理好。

此后，陶女士联系该名工作人员，被告知，将于2月26日给她答复。2月26日，陶女士回复记者，永琪总部已通知她2月27日前往办理退款手续。2月27日，陶女士回复记者称，永琪美容美发总部已兑现承诺，于当天给她退卡退款。

[律师说法] 应退款否则有 霸王 ”之嫌

上海海朋律师事务所徐亦律师认为，美容美发机构设立最低充值金额和自动冻结会员卡措施，均是过分加重消费者义务，加重商家权利的行为，有 霸王 ”之嫌，应该无效。而从陶女士虽未按 最低充值金额 ”要求继续充值，但充值后仍能继续消费的事实来看，商家用自己行为修定了该 霸王 ”约定。在商家关店违约情况下，不论顾客原来是否按 最低充值金额要求 ”充值，商家都应该承担其违约责任，按顾客要求退卡并全额退款。此时，商家若再要求顾客先交足 欠款 ”，或以未交 欠款 ”为由扣 差价 ”，均为 无稽之谈 ”，也更显 霸王 ”。

徐亦律师同时指出，商家若明明知道相应店面即将关店仍以种种理由向消费者售预付费卡，就形同以虚构的服务事项向消费者收费，有合同诈骗之嫌。

■第一线

多个品牌耳机 长时间用或损听力

本报讯 记者 梁峰 如今，耳机已成为很多人必不可少的随声之物，伴随着电子产品的普及，地铁、车厢内人人戴耳机的场景也不难见到。然而近日上海质监局开展了耳机产品的质量安全风险监测，尽管目前我国尚没有相关强制性的标准，但采用了欧洲标准对耳机的宽频特征电压进行测试，结果在29个批次的样品中，有14个批次宽频特征电压<75mV，长时间使用或有损听力。

宽频特征电压是耳机的一项基本参数，在相同的条件下，宽频特征电压越低，电声转换效率越高，耳机输出的声压级越高。耳机声压级是造成听力损伤的主要风险源，因此，限制宽频特征电压，能够起到限制耳机输出声压级的作用，降低可能导致使用者听力损伤的风险。

欧洲自2004年7月1日起就开始执行EN50332标准，该标准是强制性标准，对便携式音响设备的耳机宽频特征电压明确了具体要求，即宽频特征电压不小于75mV。目前，我国还没有相关强制性标准。

本次风险监测采集29批次样品，实际测试了28批次，其中，13批次样品的宽频特征电压≥75mV，14批次样品至少有一侧耳机的宽频特征电压<75mV，1个批次暂无法确定风险状况。

这些宽频特征电压<75mV的14个批次中，包括：森海塞尔（MX365）耳塞式耳机，AKG（K330P）入耳式耳机，杰士Klipsch（ImageS4）入耳式耳机以及松下（RP-HS33E）耳塞式耳机等。

质监部门表示目前已将风险监测结果告知相关生产企业，督促企业加强质量安全控制，改进产品设计，在产品外包装上增加“ 长时间使用耳机有损听力 ”等警告标签和标语，引导消费者合理使用耳机，降低听力损伤的风险。同时将耳机产品质量安全风险信息结果报告有关部门，建议修订耳机相关国家标准。

质监部门提醒消费者在选用耳机时，应当参考风险监测结果。头戴式耳机宽频特征电压符合标准的情况较好，建议尽量选用头戴式耳机。

一个电话全面了解高血压
不需出门，不用花钱，只需一个电话，“高血压辅助医生”请到家！
——《开穴降压不吃药》一书 全国免费发放
为响应国民健康教育公益事业，普及高血压科学养护知识，高血压科普书籍《开穴降压不吃药》一书现向全国免费发放，高血压患者可拨打400-092-2939免费索取，因印刷资金有限，每日限量200本，赠完即止。
免费赠书电话：400-092-2939