鞋子穿了十几天就掉皮？换货！

合肥消协专家做客星报“夏令热线”，帮读者维权支招

朱欣 吴渝 记者 李婉婷
李尚辉 /文 倪路/图

昨日上午9:30～10:30，本报特邀了合肥市消费者协会专家朱正保做客本报，接听热线，现场受理投诉，并支招市民如何维权。短短一小时，数十个消费维权热线打进本报，现整理部分问题如下：

消协提醒

电器：三包有效期从安装调试完毕起算

每年夏季都是空调销售的旺季，由于空调安装的专业性，消费者在付款购买后要等商家派专门的安装人员上门安装后才可使用，但因为销量猛增、配送安装人员不足等原因，不少消费者都投诉空调配送、安装延迟。

合肥市消协提醒广大消费者，在购买类似空调这样需要配送安装后才能使用的产品时要注意以下两点：一是要以文字形式明确商家送货、安装的时限，并约定逾期责任；二是可与商家约定，以补充条款等形式在三包凭证上注明，三包有效期从安装调试完毕起算。

配饰：“三包”不管，应理性协商

夏季服饰上的配饰较多，例如裙子上经常镶嵌钻饰、凉鞋搭配金属扣，还有不少女装会搭配项链、腰带等，而因配饰质量问题导致的消费纠纷时有发生。消协工作人员提醒消费者，遇到质量问题尽量与商家协商解决。如果难以达成共识，也可投诉到消协，由消协出面来进行调解。

现场出击

案例一：药品虚假宣传？退钱！

合肥殷先生前段时间看到某肾元胶囊的广告，购买服用后没有一点效果。殷先生要求退货遭拒，求助消协工作人员。

消协工作人员接到投诉经调查了解，殷先生所说情况属实，该药店所售“肾元胶囊”涉嫌夸大宣传。经调解，药店同意退货。

针对此事，消协提醒广大消费者，要特别警惕药品、保健品的虚假广告宣传，谨防上当受骗。“不要轻信有悖于科学的宣传和不切实际的承诺，对经营者及产品也要多加了解，冷静地进行可行性分析，必要时向有关专家进行咨询，明明白白消费，防患于未然。”同时，一旦发现有虚假、误导的行为要立即向有关部门举报。

案例二：鞋子穿了十几天就掉皮？换货！

合肥市民杨女士在合肥某商场购买女士凉鞋，穿了十几天出现鞋面掉皮现象，要求换货，商家只同意维修。

消协工作人员来到杨女士所说商场后，经调解，商场最终同意为杨女士更换一双新鞋，杨女士表示很满意。

消协提醒消费者，在购买鞋帽服装类商品时一定要仔细检查，并保管好购物凭证，一旦在穿用时发现商品在制造生产时留下的“毛病”应及时持有效票据通过合法渠道正当维权。

电话投诉

买的蟑螂药没效果

读者：看到一种驱赶蟑螂药品广告，说该药驱蟑螂面积是130平方米，但我家房子不到70平方米，使用后发现没有效果，怀疑药品质量有问题，请你们查查。

消协：我们会联系该药品的经销商，还会与发布广告的载体联系，找到该药品在合肥地区的总经销商，三方同时协调处理。

服务套餐乱收费

读者：前段时间办理手机服务套餐，老收到余额不足短信。昨天刚交50元话费，今天又收到手机欠费的短信，我觉得这是在乱收费。

消协：我们会联系通讯商客服部，让客服人员联系你，告诉你套餐业务所有具体的收费明细，看是否存在资费不明及乱收费问题。

打着促销幌子欺骗顾客

读者：在一家超市看见面包促销的活动，买了3个面包，付账时，收银员告诉我，只有指定的面包参与活动，而我购买的不可以享受优惠。

消协：消费者在参与超市促销活动时，一定要先仔细查看相关的活动说明，如有不懂的地方可以咨询服务人员，明确了其中细节以后再决定是否要参与此次活动。感觉受到欺诈，要注意保留相关证据。