

三星电视“黑屏门” 顾客怨言多



三星电视频频出现黑屏问题(资料)

据中央人民广播电台经济之声《天天315》报道,之前有媒体报道三星LA系列电视存在黑屏问题,后来又有媒体爆出除了LA系列液晶电视问题频出以外,LED液晶电视UA系列甚至新款的智能电视也时有黑屏问题发生。

近期,《天天315》节目接到消费者投诉,才买不到1年的三星ES系列电视出现不定时、间歇性黑屏故障。三星对黑屏问题越默不作声,消费者就越担心产品可能存在技术缺陷,担心花费高昂的维修费后问题依旧。三星电视机黑屏原因为何成了“不能说的秘密”?

刘先生说：去年的8、9月份买的这个电视，是三星的ES8000，因为三星品牌的液晶电视电视的非常不错，这款电视的外观和功能都非常不错，电视又有3D的效果。当时是三星里高端的电视，价钱比较高，24000多元，我们也是相信三星的品牌才买了这款电视。后来就出现电视自动关机、开机、黑屏的情况，黑屏跟咱们手机、电脑重启似的，速度要比电话快得多，一般两三秒钟就自动重启了。有时候正在看电视，突然就没了，而且这种情况不是定期的，没有规律。

刘先生：我们给三星的售后打电话，售后人员给我们回电话说可能是信号问题。我说我家别的电视不出问题，他说那也应该是信号出了问题，让我换个数据线。我们换个数据线也没有好，售后说他们会派一批好的数据线，再给我们打电话，但是到现在已经一个多月了，他们也没给我打电话，一个维修方案也没有。

刘先生:从始至终,它的售后根本就没有到我家里看过这个电视机,我们打的电话是三星的售后服务电话,他说一会儿会有当地的售后人员跟我们联系。可跟我联系后根本没有看我的电视机,我只是描述了一下问题,售后就说是

信号的问题。如果是信号的问题,可能其他的电视也会出这个问题,可别的电视没有问题,应该就不是信号源的事了。

《经济之声》记者随后联系了三星客服:投诉已经有一个月的时间了,三星一直没有售后技术人员上门检测,到底是什么问题?为什么出现问题以后一直没有维修人员上门?

客服人员告诉记者,之前也接到其他消费者投诉类似问题,维修人员都是先对电视进行软件升级,但也表示不能保证能彻底解决问题,需要再进一步检测。客服人员说已经安排工作人员上门检测。检测结果是怎样的?记者联系了刘先生,刘先生称,维修人员回复,现在上门检测也无法查出故障原因,只有等电视机再次出现问题才能再进行检测。

客服和售后人员的说法完全不同，一个说现在就上门检测，另外一个说检测也找不出故障原因，消费者该相信谁的？让刘先生更担心的是，在这之前他在网上搜索发现，有不少消费者反映三星电视机保修期刚过屏幕就损坏，维修费高达5000元，其中有消费者提到，电视机损坏前也会出现不定时间歇性黑屏，这让刘先生担心不已。

记者注意到网上关于三星电视机黑屏问题的投诉和报道很多,记者通过微博联系了一位上海的消费者,她在微博中提到,她买的三星LA系列电视机刚过保修期屏幕就损坏了,只能换屏。

王女士：我大概在2007年6月份的时候装修新房子，买家电的时候买了两台三星的液晶，因为当时听说三星的液晶电视比较好。一台两万三千多，全进口的黑水晶屏，46寸，型号M8。另外一台是37寸的普通液晶。2011年底的时候，两台差不多时间先后出现屏幕色彩发生变化的问题，然后我们报修，过来换了排线就好了。46寸的黑水晶屏电视到了2012年下旬的时候就发生问题，突然黑屏，几次黑掉后重启了，然后就再也启动不起来，只有声音没有图像。报修后，维修人员一共到我家来了五次，第一次说可能里面的灯管坏了，就帮我换了四五根灯管，换了以后还是不好。维修人员告诉我屏坏了，换个屏得几千块钱，我宁愿换电视。

上海的消费者王女士还说,和她遭遇相同的消费者很多,去年就已经建立了维权群,但是三星一直对他们投诉的黑屏问题置之不理。

记者再次拨通三星的客服电话。

消费者说

何必呢？

前不久，枣庄又一家大型超市开业了。于是市区的一条主干道拥堵了好几天，大家蜂拥着、争抢着，好像它刚开业马上就要关门似的，晚了就赶不上了。

其实大家大可不必这样着急，因为据说这不过是在试营业。试营业本没必要这样铺排，就像试婚不应该办酒席、请宴客一样。但是人家熟谙经商之道的，制造话题呀，吸引眼球呀，只要能老百姓“忽悠”进来就是王道。这一点倒是值得市内其他一些老实低调的商家借鉴，利用各种时机、利用各种宣传手段适时高调一些，适度“炒作”一下，是必须经常使用的。

当然，消费者都想追求便宜，追求实惠，你我也是这样。据说这家超市那时还真有些便宜商品，像菜、米、面、油等。但反过来说，这些东西便宜与否实在不能与其它商品相比，——菜的新鲜度决定了它的贵与贱，米、面、油等大品牌的和小作坊产品价格相差会很多。

我不常购物,但有时却爱附庸风雅,偶尔

会喝杯某品牌的速溶咖啡。恰就在那段时间，我在贵诚超市买了几盒，每两盒是53.9元，共86小包，计算成每包0.63元；而从这家刚试营业的超市的宣传单上我看到同品牌的咖啡，每盒是60小包，39.9元，我算了一下合成每包0.67元。

“南京到北京,买的没有卖的精”,这是枣庄人常说的一句话。我们追求便宜、追求质优价廉的商品完全合情合理,但是追求到道路水泄不通,追求到面红耳赤、头脑发热似乎有些过度。而且关键是在蜂抢之后却发现并没有获得多少理想中的便宜、实惠时,的确是确令人泄气的。

在这个商品的社会里,在充满竞争的环境下,我们的选择已经充分多样化了。在狂热抢购面前保持冷静和理性,看看别的商家是不是也有同样的甚至更大的优惠,这也是一种智慧。

在疯狂面前,让我们问自己一声——何必呢?!

(马云)

记者:你们三星的屏幕使用寿命一般是多长时间?

客服:我们没有办法给您回答这个参数。作为315工作人员,您肯定也知道,不管是任何产品,手机也好、家电也好,都没有办法保证它不会坏。我明确地告诉你,目前三星公司没有这项基本能力,控制咱们卖出的产品使用多长时间就一定会长,三星公司这边也是严格遵照国家三包政策来处理、解决问题的。

记者:为什么现在一直没有对问题电视进行检测,什么时候能进行检测?检测结果能不能告诉我们一下。

客服:我们只能说按照国家三包政策来处理,厂家这边保修三年,三年之内有问题,我们会从工厂订购新的配件,给顾客进行保修的更换,超过保修期需要付费维修。

记者:是不是这个产品存在技术缺陷呢?

客服:首先三星产品都是经过合格检测出厂的,如果说您确认需要三星公司这边给您提供相关的书面材料或者证明,可以给三星公司发送公函。

中国消费者协会前副秘书长武高汉、北京潮阳律师事务所的邵桐律师对此作出评论。

武高汉：我觉得消费者买家用电器有两个愿望，第一个，希望经久耐用，永远不坏。第二个，希望一旦坏了，好修、方便、快捷、便宜。为了实现消费者的这两个愿望，经营者就必须实现生产的零缺陷和服务的零缺陷，这是经营者的责任和义务。为了让经营者尽到这个责任和义务，国家出台了一系列的法规，比如三包规定、整机包修一年、主要部件保修三年等。在这期间发生的所有问题，厂家要无偿的、免费的为消费者退、换、修。我觉得三星损害了消费者的合法权益，有些消费者误以为自己没有了权力。我希望消费者要把这个误区去掉，在整个三包期内，消费者都有权要求修、退、换，而不是只能修理。

邵桐：对于电视机使用寿命没有特殊的规定，根据武会长所说，当一年和三年过了以后，它的包修、包换、包退的承诺就可以不再履行了，法律上是这样规定的。



《枣庄日报》、《枣庄晚报》联合我市众多知名眼镜品牌盛大推出

暑期学生眼镜联展促销周

时间：8月3日—8月9日

店铺联展，统一宣传；服务学子，优惠空前

诚邀我市各大知名眼镜品牌、眼镜专卖店参加联展促销

报名地址： 枣庄日报社商贸部 报名电话： 3333322