

《苏泊尔怎么了》后续

# 长沙消费者要退苏泊尔“问题锅”

## 湖南国美称凭小票可退换 苏泊尔坚称不接受退换货 省内其它终端仍在等通知

苏泊尔在长沙已经全面下架，“问题锅”退货也被部分长沙消费者提上日程。

下架，虽然已是省内家电销售终端共识，但对于是否退货，意见仍然不一。

10月20日，湖南国美表示：消费者可凭购物小票退换“问题锅”，其它家电卖场仍然想等待国家质监部门的“最终裁定”。

苏泊尔依然“坚定”：产品质量没问题，不接受退换货。

### 部分卖场着手退货事宜

记者在国美电器和苏宁电器两家家电卖场内的苏泊尔专柜没有找到不锈钢炊具。

对于不合格的苏泊尔蒸锅和炖锅，国美、苏宁等卖场第一时间下架了相关产品。20日，步步高也表示下架苏泊尔问题产品。

同时，湖南国美称，对于已购买此次检测出的不合格产品的消费者，如消费者提出退货要求，一律予以退货。消费者可以凭发票到当时购买的门店办理退换货，可以按照发票上的价格退回等额现金。

### 有退货需求的消费者可先登记

不过，记者在长沙各大超市了解到，目前苏泊尔相关产品仍在售，相应的退换货措施还未出台。长沙沃尔玛刘姓负责人表示，目前未接到厂家、质检、工商方面的下架通知，不过，一旦接到通知，超市会立即下架相关产品，并进行退换货。

家乐福相关负责人表示，如果有消费者坚持要退货的话，可以凭购物小票，到售后服务中心登记，等待苏泊尔复检的结果。

业内人士提醒消费者，我国现行的《部分商品更换修理退货责任规定》还没有针对小家电售后服务的规定，面对商家的保修承诺，消费者一定要问清内容，并保留书面凭证。



昔日热销的苏泊尔无人问津。(资料图片)

### 声音

#### 工商部门：等待国家工商总局回复

10月20日上午，记者致电湖南省工商行政管理局，省工商局消保处吴姓负责人告诉记者，目前还没接到国家工商总局关于检测相关“苏泊尔”炊具产品的通知，同时也没收到湖南

地区消费者关于苏泊尔产品的相关投诉，所以暂时还没有进行市场检测行动，一旦收到相关通知或消费者投诉，将会尽快及时对问题产品进行检测。

#### 苏泊尔：我们的产品没有问题，不退货

面对苏宁、国美的下架处理，处于风暴中心的苏泊尔仍坚称没有问题。“我可以向你保证，苏泊尔生产的产品都没有问题，请您放心使用。”

10月20日上午，苏泊尔全国售后服务热线的客服人员这样回复记者的

询问。她同时表示，由于产品本身没有问题，因此也不接受退换货。

随后，记者拨打了苏泊尔集团张姓负责人手机，接通后，电话被马上挂掉，此后电话再也无人接听。

■记者 杨刚

### 当天的问题当天解决

「艾普在身边」系列报道之一

2011年10月20日，长沙，微凉。在文昌阁工农街96号，记者随同艾普宽带工作人员一起，见到了艾普宽带的用户蔡先生。

两年前，蔡先生便安装了艾普宽带。可以说，他是艾普宽带进驻长沙后的第一批用户。

38平米的房子，两室一厅，布置都很简单。电脑是他的心肝宝贝，“一买电脑，我便安装了艾普宽带，两年了。”

蔡先生说，与艾普结缘，源于艾普在文昌阁社区做的一次活动，最终选择艾普，是工作人员一句话让我很心动：用户当天的问题必须当天解决。

当天下午，工作人员便来到家里为他接通了网络。“艾普的办事效率真的很高，下午安装，晚上就能上网了。”

网速是蔡先生最看重的，因他很喜欢玩网游。刚开始，网络还不是很稳定，“有时候晚上正玩着游戏，突然掉了线，真的很烦躁，所以我常一个电话打过去，抱怨一通。”由于心急，每次态度都很恶劣，但艾普工作人员都很耐心地解释，并马上派人来解决。

“他们是24小时维护与呼叫。每次打电话过去，他们都会派人过来，当天的问题基本当天解决。”

今年，是艾普的服务年。在艾普湖南分公司门口最显眼的地方，有一块文化墙，墙上写着：服务做到极致，品质持续提高。

“这一年，我们将更好地为我们的客户服务，尽最大努力做到用户当天的问题当天解决。”艾普公司员工杨静对记者说。

■实习生 邓倩 记者 陈静

**SUNING 苏宁电器**

**10月21日-23日 比肩国庆力度的家电盛宴**

**苏宁电器麓山店 月度庆典**

苏宁麓山店作为河西第一店，一直以来占据着河西核心商圈得天独厚的优势。其强大的销售规模与优良的服务质量历来被消费者所看好，此次十一的销售更是创造了河西家电市场新高。为感谢消费者长久以来的关注与支持，苏宁电器将不惜重金打造此次月度盛典活动。

**苏宁电器麓山店优势**

- 最大气的 8000平米规模，河西最大的家电商场
- 最丰富的 5万家电精品荟萃，优质优选，应有尽有
- 最豪华的 60大顶级品牌展厅，斥千万巨制打造
- 最新潮的 新品发布必选之地，全球同步出新
- 最实惠的 全球千亿采购直供平台全面保障价格最低
- 最快捷的 区位突出，社区门口的购物天堂
- 最舒适的 国际设计理念打造，店面环境宽敞舒适
- 最贴心的 开辟顾客休息区域，让购物更轻松
- 最专业的 VIP导购员为您量身订做家电“套餐”
- 最便利的 200个泊车位，满足你的自驾购物
- 最周到的 大单客户店长亲自接待，全程陪同议价，尽享尊贵

**豪礼王**

苏宁青门店购空调、彩电、冰箱、洗衣机、吸油烟机、灶具、消毒柜、热水器两件以上商品：

- 满1555元 送羊毛被+豆浆机一台或龙迪吸尘器一台+电磁炉一台
- 满3555元 送小冰箱一台+电饭煲一台
- 满6555元 送32寸液晶一台+羊毛被一床
- 满13555元 送32寸液晶电视一台+(冰箱或净水器一台)

礼品有限先到先得，特价机、明示品牌型号不参加！详情请见店内海报！

**返券王**

至苏宁青门店购空调、彩电、冰箱、洗衣机、厨卫大件商品：

- 满1000 送 200 现金券
- 满3000 送 600 现金券
- 满5000 送 1000 现金券

现金券可在购买全场任意商品时冲抵现金，没有任何限制，不与团购活动同时参加，特价机、特惠机、明示品牌型号不参加！详情请见店内海报。

**一券在手 购物无忧**

10月22日-23日，凭本版区域广告在苏宁电器麓山店购物可抵扣相应金额的现金。

- 50元消费券：满1000元以上手机数码、电脑、生活电器、OA、产品时抵用50元
- 100元消费券：满1000元以上彩电、冰箱、洗衣机、空调、厨卫产品时抵用100元

威文营销网上商城 可与其他优惠活动同时参加

**极限折扣** 10月21日18:00、20:00，顾客至苏宁电器麓山店购产品：

- 凡购空调、厨卫、空调、厨卫产品10名顾客可享受 8折 优惠
- 凡购空调、厨卫、空调、厨卫产品10名顾客可享受 8.5折 优惠
- 凡购手机、电脑、数码产品10名顾客可享受 9折 优惠

松桥 海信 KFR-26W/12FZBP-3 冷暖挂机 2649元	松桥 小太阳取暖器 MS-DQ0801N 228元	海信 冷暖挂机 KFR-26W/12FZBP-3 2649元
海信 变频彩电 LED55T96X3D 9699元	海信 变频彩电 LED-55T9600D 13599元	小天鹅 6.2公斤全自动滚筒洗衣机 1898元
三星 变频挂机 PL20 899元	奥林巴斯 变频挂机 D720 1399元	三星 变频挂机 19103 3998元
海尔 变频挂机 大1.5P冷暖挂机 3099元	美的 变频挂机 208升红色玻璃面板 2598元	索尼 变频挂机 5T181 2998元

图片仅供参考 产品以实物为准 本券仅限特价机、特惠机、明示品牌型号不参加！详情请见店内海报