

家博会遇维权 西门子再陷“质量门”事件

被曝翻修机,西门子电热水器存安全隐患

3月19日,由于西门子方面出台的问题电热水器解决方案不被认可,消费者在中国国家电博览会(简称“家博会”)西门子展区举横幅公开维权。这是继老罗英语培训创始人罗永浩砸冰箱之后,消费者第二次通过非正常渠道就产品质量问题向西门子方面提出抗议。

郑州晚报记者 朱江华
文/图

中国国家电博览会不仅仅有最新的产品,最炫的舞台,还有3·15在行动……

3月19日,家博会现场上海西门子展区,一名北京籍消费者举着“每日一喊:从举报西门子电热水器出现质量问题,到今天为止已经232天了,你们没有任何回复,请西门子关注一下5814名中国消费者的生命安全,尽快给大家一个说法”的字样的横幅进行抗议,引来众多观众围观,同时现场观众微博给予了维权支持。

据该维权女士介绍,西门子X3系列电热水器存在设计缺陷,存安全隐患,西门子2012年在中国各地进行翻修。“西门子要召回存在安全隐患的电热水器。从商

场下架。”

此前,西门子方面回复该消费者称,没有召回是因为黑屏不是安全事故,也不是硬件问题,只是由于产品达到了高温极限,机器切断所有电源停止工作才会出现黑屏,提供更换电器配件服务。

记者了解到,西门子此系列产品目前没有停止销售。

3月19日,西门子公关部门称此事件已经授权博西家电公关部门出面解决,截至目前,并未获得具体解决方案。

对此,中国电子商会副秘书长陆刃波:西门子不作为,并且轻视中国消费者,“这几年中国家电企业在技术、品质在进步,而西门子在吃品牌的老本,让人堪忧。”



消费者在2014年家博会现场

专家:西门子危机处理不当



罗永浩抡锤砸烂质量问题西门子电冰箱(资料图片)

2011年11月20日,由于和西门子的公关公司沟通无效,罗永浩抡锤砸烂西门子问题电冰箱的新闻还历历在目。3年过去了,西门子再次遇到“质量门”公关危机,只不过这次西门子面对的方式是相对“抡锤”更为温和的“横幅抗议”,遭到质量质疑的产品对象也由电冰箱转移到热水器上。

记者电话采访中国家电营销委员会副理事长洪仕斌、中国家电产业资深评论员梁振鹏、中国家电频道主编乔红康、亚设家电网总编刘勇一起探讨消费者与西门子之间此次事件较量,是否会成为西门子重蹈“冰箱门”事件的翻版。

记者:消费者到家博会现场投诉,是消费者过火还是西门子不作为?

梁振鹏:消费者选择什么样的维权方式,是他个人的选择也是他的权利,这并不违法。其实消费者的诉求很简单,就是希望西门子承认产品质量问题,承担应有的责任。但成立130多年的西门子对消费者的傲慢与偏见,实在让人寒心。

洪仕斌:肯定是西门子不作为,如没有质量问题,消费

者以什么理由去“秀”。况且在质量投诉问题上,消费者永远处在被动!

乔红康:虽然消费者的该举措并不符合正常投诉流程,但这件事从侧面说明:西门子在处理相关售后投诉时并没有表现出企业应有的诚信和良好的服务态度,这也体现出西门子公司售后体系的漏洞。

刘勇:这次消费者在家博会上向西门子提出抗议。一方面是不作为,国内外实行不同的赔偿和召回标准,另一方面也是由于国内缺少相应的立法和机制。

记者:按照今年3月15日实施的《消费者权益保护法》(简称新消法),消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。但此事发生在新消法之前,目前消费者投诉是否使用新消法?

梁振鹏:此次事件适合于新消法应用,因为“举证责任倒置”对于家电领域的消费者维权而言,这一规定解决了原有消费者举证难、鉴定难的问题。这就需要西门子根据新消法“举证责任倒置”规定,提供产品合格的证明文件给消费者,至少应该是相关质监部

门通过合格验收的产品。

洪仕斌:同样可以以新消法手段应证,西门子可以举证其在投诉处理中与质量认证拿出依据与事实,证明西门子的合理性,给消费者一个解释!

乔红康:反问西门子,如果平时与消费者真诚沟通,怎会出现类似事件?希望西门子真诚的面对消费者的投诉和产品问题,查明真相尽快解决。

刘勇:至今西门子没有给出相应的解决办法,主要还是由于消费者个人的力量太弱,需要国家的相关部门通过一些处罚手段和措施来解决。

记者:消费者在家博会投诉西门子,你预计西门子对此事有何结果,消费者最终会像“冰箱门”事件那样,砸后西门子道歉再召回?

乔红康:上海家博会堪称家电行业最重磅的展会,消费者在家博会上维权势必导致西门子的品牌形象受损。面对产品质量和产品瑕疵,西门子不应该再“被动”认错和召回,而应该以真诚的态度改善服务、挽回声誉。

洪仕斌:如果西门子吸取2011罗永浩用铁锤砸烂有质量问题西门子冰箱的前车之鉴,会尽快处理,而不是砸后再道歉,这样赔了夫人又折兵!

梁振鹏:之前西门子“冰箱门”之所以道歉,是因为西门子冰箱门关不严,直接影响西门子的口碑,从而导致了西门子产品的销量和市场份额的急剧下滑。而这次西门子热水器事件有可能重蹈西门子冰箱的覆辙。

刘勇:西门子一贯采用的态度就是只要事情不发展到最恶劣的方向,就不会选择屈服的态度。这就需要消费者通过法律手段来维护自身权益。

品牌资讯

海信ULED向OLED电视叫板

3月27日,海信在上海举办了ULED新品上市发布会,会上集中展示了XT900系列50英寸、55英寸、65英寸大屏幕4K ULED产品。亲民定价直接叫板OLED,为消费者带来怦然心动的影像之美。海信XT900系列ULED采用极简智能操控系统,在交互上还可以实现精准语音和手势识别控制,并在行业内率先实现聚合式影视搜索,让用户跨过单一的视频平台,实现全网搜索。就在一周前,中国电子科技集团第三研究所、清华大学、北京电影学院等对ULED与OLED两类产品做了对比评测,结果显示在8个关键画质指标中ULED都不低于OLED,特别是运动画面表现能力、清晰度、色彩以及综合表现等指标上更是表现优异。

郑州晚报记者 朱江华

上邦新能源“年产200万KVAH高性能密封胶体蓄电池”项目奠基

3月26日,河南上邦新能源科技有限公司自主研发和投资的“年产200万KVAH新型高性能密封胶体蓄电池”项目举行。据介绍,该项目总建设面积180亩,共投资9亿元人民币,项目的配套设施有生产车间、仓储及物流中心、综合办公楼和研发中心、职工宿舍与餐厅等生产生活设施,充分利用厂区内房顶、地面受光地带装置太阳能光伏发电设备,利用自产储能电池进行光能转换,设计面积22000平方米,预计日均发电量2000度,可满足厂内生活用电的80%。同时可以提供工作岗位500余个,进一步有效地缓解当地的就业压力,项目投产以后预计年总产值将超过10亿元。周静静

新闻回放

冰箱门事件

2011年11月20日,老罗英语培训创始人罗永浩与音乐人左小祖咒、作家冯唐,在北京西门子总部进行维权活动,用铁锤砸烂三台有质量问题或设计缺陷的冰箱,并递交书面申请,督促西门子公司立即改正拒不承认产品问题、推卸责任、忽视消费者诉求的恶劣做法,并召回有问题的冰箱。

2011年11月25日,西门子家电举行媒体沟通会,首次针对消费者质疑的冰箱门无法关紧、设计缺陷等公开回应。西门子家电称,冰箱门设计符合国家及国际标准,不存在质量问题。

2011年12月4日,西门子家电中国区总裁就冰箱质量问题致歉,并称将免费提供上门服务,如果消费者觉得冰箱门不能轻松关上,在条件允许情况下,将免费加装闭门器。

2011年12月20日,罗永浩再次在北京海淀剧院。将带来20余台冰箱,在经现场观众验证确实关不上冰箱门后,记者和网友代表当场抡锤将其砸烂而收场。