

信网5月12日讯（记者 王馨蕊）2021年11月，刘女士购买了一个三开门的西门子冰箱，花费14000元，但没想到冰箱的保修期还没过，2023年4月冻室最下面的冷冻格开始出现不冻的现象，维修5次后也没有得到解决。客服对此回应称，送回厂家检修时，没发现有零部件发生故障。厂家现在愿意延长冰箱零部件保修期3个月，但顾客没有同意。

## 花14000元买的冰箱不制冷

作为一名全职宝妈，刘女士每天都要照顾老公、两个孩子的日常生活，一日三餐，冰箱那是一天都离不开。2021年刘女士迎来自己的第二个宝宝还搬入了新家，原本的单开门冰箱已经不能满足生活所需。

“当时老公建议我买别的品牌冰箱，但我觉得西门子是大品牌，老牌子，不会有什么问题。”刘女士表示，当时花14000元买了三开门冰箱，冰箱的保质期为3年，而刚开始2年，冰箱也确实没什么问题。

今年4月初，她发现原本冻在最下面冷冻格内的奶制品雪糕拿出来竟然是软的，手轻轻一捏就变了形，刘女士第一时间就拨打了西门子400的官方客服电话，“她和我说是因为奶制品的原因，所以无法冻得结实”。为了验证这一说法，刘女士随后便将奶制品雪糕放在其他冷冻格，却发现冻得很硬实，这样一来客服人员的回复就很矛盾。

据了解，刘女士家的西门子冰箱前后共有5位维修师傅上门检查，但都没发现冰箱的问题。根据刘女士提供的视频资料可以了解到，在视频录制的前一天，第5位师傅，曾经上门确认冰箱的密封性没有问题，为了验证奶制品是否只在最后一格冻不住，还亲自将该雪糕转移到别的冷冻层，结果在第二天上门后发现，确实奶制品的雪糕放在其他冷冻格的冷冻效果很好，另外，视频还显示，维修师傅特意打开放置在最后一格的其他雪糕，确认冻不住的情况，随后便对刘女士说道：“我给你向厂家反映吧。”

随后冰箱便被拉回西门子青岛分部的厂家进行检修，但没想到拉回厂家10多天，问题不但没解决，原本的无霜冰箱拉回来以后开始结霜，并伴有杂音，冰箱顶部还有了明显的划痕。

## 客服称冰箱没有任何问题

对于刘女士的问题，西门子客服人员告诉信网，顾客确实曾经多次致电反映冰箱最后一层不冻的问题，但送回厂家检修时，没发现有零部件发生故障。另外，厂家现在愿意延长冰箱零部件保修期3个月，但顾客没有同意。

对于客服的回应，刘女士表示，自己负责一家人的一日三餐，冰箱内的东西几乎是满的，而冰箱拉回厂家那10多天的时间里，东西都变了质，做饭也不方便，她当时以为只要冰箱修好了就可以，没想到，拉回来的冰箱还是老样子。

根据刘女士提供的录音资料不难发现，即便维修后，刘女士也曾给400多次致电反映冰箱问题，但客服坚称没有问题，并且在录音中还表示，是刘女士心理作用影响了主观的判断，这让她不能接受。

目前，刘女士已经将事情投诉到了西门子总部，并且等待总部的回电。

为此信网联系到了西门子上海总部，工作人员表示，目前已经收到了投诉，并且已经联系到了刘女士本人，目前已经和西门子青岛分部核实完情况，正在协商下一步的解决办法，“我们准备给顾客退款，如果我们要召回这个冰箱，刘女士要承担一下邮费，她暂时还在考虑中。”

信网随后在刘女士处了解到，目前她已经打算将冰箱打包，同意西门子总部提供的解决办法。

### 厂家应该更换或退货

冰箱在保质期内，却出现部分冷冻格不冻的情况，厂家检修也没有发现“硬伤”，消费者应该怎么办？对此，青岛市市场监督管理局工作人员表示，消费者可以向监管部门投诉，他们会派专员联系商家，商家要举证商品没有问题的相关证据，如果消费者对结果不满意，那么工作人员会启动商品检测程序，将冰箱送到第三方检测部门进行检测，检测费用由过错方承担。

另外该工作人员还表示，如果商家只是产品本身存在问题，那么该修修该退退，但如果故意欺瞒消费者，那么商家不仅要面临对消费者的赔偿，市场监督管理部门还会对其进行处罚，具体处罚结果要视情节而定。

针对刘女士冰箱返厂维修无果一事，信网还联系到了山东元鼎律师事务所的刘乔乔律师，她表示，根据《消费者权益保护法》四十五条规定：对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。当事人可以通过协商或者调解解决。

当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可以根据当事人各方的协议向仲裁机构申请仲裁。当事人各方没有达成仲裁协议或者仲裁协议无效的，可以直接向人民法院起诉。