



教你几招应对家电消费潜规则

每年的“3·15国际消费者权益日”,盘点投诉案例、细数消费潜规则是各级消保委的家常便饭。占消费投诉案件大头的家电行业中,哪些问题比较集中,哪些潜规则会让消费者屡屡中招?宁波市消保委的一组数据显示,在宁波市9317件被诉商品中,家用电器投诉(包括通讯类商品)占20%左右,家电的质量和售后服务问题是投诉的“顽症”。记者罗列家电消费的几大“雷区”,助你安心消费。

□记者 俞秋艳 池瑞辉

三大因素 家电投诉率居高不下

电视机屏幕图像不清晰、空调不制冷、洗衣机噪音大、电冰箱制冷速度慢,这些都是家电投诉中较为普通的问题。宁波市消保委秘书长施民伟分析,家用电器作为生活必需品,具有品种广、用量大、生产厂家良莠不齐、使用周期长等特点。造成家电投诉率居高不下,主要有三大原因:

一是部分家电质量不过关。有关质量投诉的案件中,被诉方不乏一些名牌家电,但投诉率比较集中的还是一些杂牌机。个别不太成熟的消费者在选购家用电器时,将价格因素看得过重,容易被一些不规范的销售商“忽悠”,买一些质量不合格的产品。

二是维权难。施民伟举例说,国家“三包”规定中,售后服务计算时间以购机发票时间为准,但是由于送货时间通常要延迟几天,消费者真正看到并使用产品的时间往往要比购机时间晚,很多家电在使用过程中不知不觉过了三包期,导致消费纠纷的产生。“还有的消费者夏天买的空调等到冬天才启用,一旦出现问题,与商家进行沟通时往往很被动。”

三是行业潜规则。所谓“潜规则”,就是不成文的见不得光的一些暗箱操作的规定和原则,慢慢演变成行业惯例。在家电行业中,潜规则集中体现在售后服务这一块,如空调铜管加长另收费、彩电底座额外收费、家电退换货收包装费等,“高兴地购买、冤枉地花钱、别扭地使用”,这是不少消费者购物的“悲喜三部曲”。

市民购买家电 牢记四招

在纷繁复杂的家电类投诉中,涉及的投诉问题包括商品质量、售后服务、价格、合同、安全性、保修等方面。都说买的没有卖的精,那么,对付精明的商家,消费者还是要形成自我保护的意识,自己多留一个心眼,跳过消费陷阱,才不至于等到事情发生之后,才与相关法律条例或商家去打交道。

宁波市消费者权益保护委员会施民伟秘书长,根据多年的处理消费投诉经历,提供了许多有关避免家电消费陷阱的方法。

第一,消费者在购买家电商品时,最好选择成熟的品牌或是家电卖场,施秘书长表示,在很多的家电纠纷中,大多消费者购买了杂牌机,或是选择不正规的家电卖场,既无售后服务的保证,也没有质量保障,出现问题,解决不了,再去找相关部门。

其次,贪小便宜可能是很多消费者的共性,电器价格都比较高,很多消费者抱着能省几十元是几十元的心理。其实,有一句话说得好,便宜没好货,好货不便宜。虽然不能作为购买的唯一标准,但一味贪小便宜而买到劣质商品,那就是得不偿失的事情了。

第三,购买家电以后,一定要保留好相关凭证,不管是厂家送货还是电器售后维修,凭证才是唯一通行证。

第四,现在,家电消费过程中都存在一些“潜规则”,而这些“潜规则”很容易让消费者进行“二次消费”。如何避开这些潜规则,施民伟秘书长建议,消费者在购买过程中最好询问清楚。哪些是需要再掏钱的,哪些是赠送的。



避开家电消费“雷区” 宁波市消保委秘书长给你支招

型号差一个字可能差几百元 1雷区

“型号就差了一个数字,却也差将近500块钱啊”。张先生说起自己的购物经历,提醒消费者一定要认真核对型号。去年4月份,家电商推出的活动比较多,张先生就买了一台空调。等空调运回家,特意擦拭空调机身时,无意间发现空调机身标明的型号与他记忆当中的似乎不太一样。“当时老婆还说我挑毛病,我就找来购物发票,一看,型号果然不对。”张先生

说,后来找到卖场协商才知道,虽然这两种型号的空调机只有一个数字的细小差异,但是销售价格却相差近500元钱。

支招:在购买家电产品时,要“擦亮”双眼,仔细检查自己选定的产品型号、经销商出具的购物发票上标明的型号以及产品合格证上的型号三者是否一致。如果消费者与卖场协商无果,可通过消费者协会等单位投诉解决问题。

保修期限计算方法有标准 2雷区

胡小姐在2009年9月份购买了一台电脑,后电脑出现使用问题,胡小姐联系电脑厂家,想要保修却被拒。商家的理由是,电脑已经过了保修期。商家所谓的这个“保修期”,是从电脑生产日期起开始计算,这台电脑的生产日期是2007年。胡小姐将事情反映到了宁波市消保委。

支招:胡小姐的情况,涉及到一个问题:即保修时间从什么时候开始计算。相关专家和卖场负责人介绍,保修的时

间一般从发票开具当天开始计算。现在有的卖场为了照顾消费者,从送货那天开始算。

另外,还有消费者在购买商品之后遗失了发票,手中只有保修卡,遇到这类情况需要进行保修时,首先应联系卖场。五星电器相关负责人表示,一般如果电器在购买一年内,到卖场把存根复印一下就可以;如果超出一年的话,卖场帮助其开出证明,然后由工作人员拿着证明给厂家就可以了。

“人为因素”成挡箭牌 3雷区

杨小姐说起去年自己维修手机的经历时,仍然愤愤不平。去年2月份,杨小姐买了一台三星智能手机,用了一段时间后,手机触摸屏按键开始没有反应。于是,她找到了手机卖场,但工作人员表示,虽然手机仍然在三包期内,但是因为人为因素造成的手机触摸屏故障,这就不在保修范围之

内,如果要修理,还得另外付钱。

支招:手机坏了,有些故障是在三包范围之内,但往往被一些经营者以“人为因素造成”而搪塞过去。如果消费者坚持认为是手机本身存在质量问题,就需要与商家尽力协商。如果协商不成,可找12315或第三方检测机构进行鉴定。

雷区4 空调铜管加长加钱

去年夏天,钱小姐买了台空调,不料安装时被告知:连接户外机的铜管不够长,加长需另外付费。本来说好的“免费安装”,结果又有“二次消费”,钱小姐自然不同意,要求退货,但遭到拒绝。于是,钱小姐求助12315。

商家坚持称收的是铜管加长的材料费,而不是安装费,“免费安装”的承诺并未破坏。由于事先对铜管加长是否要收费未作说明,所以双方争执不下。

支招:空调的管线长短很有讲究。施民伟指出,以往空

调厂家标配的铜管长度一般为4米,一般家庭用户安装已够用。可能是出于节省成本的考虑,如今大多数空调厂家把挂机标配铜管长度缩短到3米。个别安装工要求不够20厘米的铜管需买1米的规格(报价在80元左右),而同样长度同样型号的铜管在外面25元左右就能买到。安装工往往还会忽悠你“外面买的铜管安装质量我们不保证”,结果让消费者乖乖掏钱包。提醒大家在购买家电时,事先向商家咨询安装具体事宜,对有可能涉及的收费做好协商,必要时留下书面凭证,为自己日后的维权留下力证。

雷区5 液晶电视挂架要掏钱购买

“五一”小长假的时候,小王在宁波某家电卖场买了三台夏普液晶电视。当时,恰逢彩电搞活动,可送液晶电视的支架(用于将液晶电视挂在墙上,一般不赠送),但当时小王购买时营业员并未告知。

等到彩电送到家中时,安装人员说,液晶电视并无支架,不能挂在墙上。事实上支架可以得到厂家的获赠,如果需要的话,可以与厂家联系。而当小王与厂家联系时,对方表示支架已经送完。

支招:目前从市场上的情

况来看,液晶电视挂架都需要向厂家掏钱购买,卖场一般不收挂架的费用。液晶电视挂架的价位在50元左右,不同品牌的挂架价格略有差别。

消费者碰到此类情况时,必须自己多留一个心眼,询问营业员挂架是否有赠送。一般而言,液晶电视买回家都挂在墙上,因此,消费者在购买时不要只顾着讨价还价,贪了小便宜买到心仪的彩电,而忘记彩电的附件。

另外,一般液晶电视的挂架需要消费者掏钱购买,而座架(将液晶电视放在电视柜上的架子)是免费的。

●维权知识

保修、包修要弄清

“包修期”是指三包商品的三包有效期,一般为一年。在此有效期内,消费者遇到问题维修时,经营者不得收取任何费用。

“保修期”是指非三包商品的保修期或三包商品除去包修期之后的期限。在此期间内,经营者在为消费者维修商品时,可以收取零件成本费,但不能收维修费用。如有的商品标明“一年包修,终身保修”就是这个意思。