

随着家电的高度普及,家电的投诉事件也开始逐年攀升,很多消费者对于家电售后质量问题的投诉深感头疼。

家电质量投诉

九曲十八弯



您是否有过此种遭遇

●孙先生去年家电黄金周的时候在一家卖场买了一台热水器,使用了两个月突然漏水。于是,他找这家卖场交涉,被告知,热水器漏水是由于水箱冻裂所致,不予保修,需要自费修理。孙某据理力争:冬天室内温度始终保持在16℃以上,根本不可能致使水箱冻裂,这样的结论无法成立,他又去找厂家理论,在等待了许多时日,厂家答复说是他使用不当,可他根本就是按使用说明书操作的,厂家提出如果他认为质量问题要到相关部门认证,孙先生一气之下重新换了一台热水器。

提示:这是典型的产品质量问题。建议消费者在选购时一定要选大的品牌,在品牌说明书中看清一些常见问题的处理方法和质量保证及售后服务保证书。

●刘女士一年半前买了两台某品牌的大屏幕液晶电视机,今年年初,其中一台出现无图像无声黑屏现象,她找到经销商,经销商因不再经营这种品牌机让找生产厂家,可生产厂家却让她找经销商,互相推托责任,一直拖了两个多月,至今仍然没有得到妥善解决。

提示:这是典型的维修责任互相推诿扯皮。提醒消费者在购买产品时一定要问清售后服务的责任方,假如出现某一品牌下架或停产的情况,产品出现问题由谁来负责,而且要有相关原书面说明。

●胡某于今年5月中旬,在一家专卖店买了一台空调器,安装调试后正常。数日后,他再次启动空调器,可发现室外机被烧毁。于是,他找空调器厂家进行交涉。厂家称,安装人员非厂家正规人员安装,原来是专卖店服务员擅自借厂家名义找人安装所致。

提示:售后服务经营混乱,提醒消费者购买家电后的安装很重要,无论是厂家还是商家,一定要要求他们派专业人员安装,要看他们的工作证件并要求留下联系方式。

投诉涉及的主要问题

根据中国消费者协会及北京市消协的数据显示,在家电消费投诉中占比最大的依次是手机、平板电视、空调等。

●**手机的主要问题:**在家电投诉中,手机的投诉位于第一,其中最重要的是产品质量问题。手机生产商在设计、质量上把关不严,与消费者的期望值相反。在售后服务中屡屡出现问题,同时提醒消费者不要对手机产品的功能产生过度的要求,应理性看待手机的款式和功能。

●**平板电视的主要问题:**平板电视出现故障后更换的主要部件保修期不予顺延,顾客在三包期内提出的问题被企业拖延至三包期后、要求收费解决,售后服务人员素质低下。生产企业为了回避主要零部件的保修期顺延问题,常常采用各种办法,如谎称不需要顾客在取机单上签字以免留下证据,而有的企业则只对顾客承诺将保修期顺延一个月等。

●**空调的主要问题:**空调室内机漏水、漏氟、噪声大、自动关机、不制冷、扇页脱落、主板开裂、面板断裂等。其次,不能按约定时间上门安装和安装质量不合格也是比较突出的问题,由此引发的消费投诉约占40%。第三,对空调售后服务质量的投诉占全部投诉的30%左右。

相关法律法规:中国电子视像行业协会宣布,我国平板电视机行业将从今年12月1日起,实施《平板电视机售后服务实施意见》:等离子电视机整机包修一年,主要部件(显示光屏、屏驱动组件、屏逻辑组件)包修两年;液晶电视机整机包修一年,主要部件(显示光屏、屏逻辑组件、屏背光组件)包修两年;等离子和液晶电视机产品质量出现问题,7天之内包退,15天之内包换等;国家已出台空调器安装和维修相关条例,并于去年4月开始实施;同时今年12月1日起,家电专营店开始实施相关条例,对专营店的面积、进货渠道、售后服务等都有了具体规定。



特别关注·案例提示

●**手机功能名不副实:**在上虞一家建筑公司工作的王某于2006年初买了一部“带蓝牙功能”的新手机,却想不到该手机并不支持蓝牙技术无线连接,与其说明书功能不符,因此他选择了投诉。

点评:碰到这类纠纷,首先要鉴定,而鉴定费须消费者先支付,这是横在消费者面前的一道“拦路虎”。其次是举证难。目前一些商家信誉度不高,有些财大气粗的公司对弱势群体的消费者根本不屑一顾。

●**数码相机 CCD 问题多:**数码相机已经相当普及,但近年来屡现 CCD 缺陷事件,不少国际一线品牌都深陷其中。“一线品牌尚且如此,二、三线品牌还能用吗?”在严重的产品质量和售后服务问题面前,消费者不得不担忧。

点评:有关专家表示,连续出现的 CCD 质量问题,有部分原因来自于数字影像技术的快速发展与更新换代。另外,价格的迅速下降也迫使厂商在选材、用料方面偷工减料,这也造成了产品品质的隐患。

●**维修手机猫腻多:**消费者把手机拿到维修部进行维修,一般情况下维修部必须把手机检测所存在的问题告知消费者,征求消费者是否维修等意见。但消

费者罗先生却遇到尴尬,他把手机拿到某电信维修部更换 LCD,当时维修部检测后并没有说有其他问题。然而该维修部在更换 LCD 过程中把手机损坏了,导致不能使用。

点评:业内人士提醒消费者,买手机不要贪便宜,质量性能才能得到保证。消费者购买手机后一定要索取“三包”凭证,以免不必要的麻烦。消费者在购买二手手机时应该有明确的维权意识,必要时可以要求商家在发票上注明售后承诺,明确“三包”责任,注明保修范围、期限等内容,并加盖公章。如果商家拒绝,则最好不要购买。

●**MP3“短斤少两”:**刘先生花了300多块钱买了一款标注容量为128兆的MP3,可是到电脑上一看,MP3的容量只有125兆。商家解释说,像硬盘、U盘、还是MP3这些储存电子产品,里面自带的分区信息占了一定储存空间,净储存空间都达不到标注的容量。

点评:目前MP3市场还是比较混乱,因为相关的管理制度不完善,消费者遇到问题也难以按章解决。类似这种短斤少两的电子产品在国内外已生产销售了多年,但国家至今没有相关的生产技术标准,才使这些电子产品参差不齐。

2006年至2007年家电重大投诉事件

合资某些品牌平板电视的“台湾屏事件”:宣传是液晶屏为进口原产,实为大量使用台湾液日屏

一合资品牌空调“以旧翻新事件”:该品牌出售的新空调机实则为回收加工的二手空调,引起消费者极大不满。

侵犯人身权利事件:国内某一空调厂家安装工人在安装空调过程中发生侵犯机主人身权利事件,引来业内消协及相关部门高度重视。

大品牌手机“键盘门”事件:一合资品牌手机一款机型面积出现键盘质量问题,消费者经过漫长维权过程最终讨到说法,获得赔偿。

本版撰文 高利华

