

# 买电脑少听那些“忽悠”词儿

## 青岛一年受理百件家用电脑投诉,多数源于经营者服务“短腿”

本报8月6日讯(记者 曹思扬 通讯员 孙海明 王可海) 6日,市消保委发布家用电脑消费维权状况总体研究报告,提醒家用电脑网上测评结果带有广告趋向,消费者不可全信。明确指出液晶显示屏理应享受“三包”服务。

去年市消保委共受理家用电脑消费投诉100件,咨询447件。目前,家用电脑投诉的问题主要包括质量和售后服务两方面,虽然消费者所反映问题多数是由产品质量问题引起,但对质量纠纷的处理过程中,均反映出经营者的服务存在诸多问题。主要表现在:一是故障认定缺乏权威检测,经营者判定为“没有质量问题”或属于“人为损坏”等情况下,消费者如不认可,检测鉴定难度相当大;二是计算机销售商存在虚假宣传的行为甚至欺诈,使用翻新机、二手机充当新品出售;三是故障维修信息不透明;四是“三包”制度尚不完善,部分规定笼统,缺乏惩罚措施导致部分条款名存实亡,如“维修者应承担因自身修理失误造成的责任和损失”,存在界定困难的情况;五是消费者缺乏电脑常识,选购使用极易出现盲区。

同时,消费者在家用电脑领域存在不少消费误区,一是盲目追求时尚潮流不注重实用性指标;二是过度相信评测结果并将其当做购机建议,因为评测结果往往带有一定的广告趋向;三是片面听信广告宣传,过度相信大牌效应,大品牌也有低端机,相关的配置和品质不一定让消费者满意;四是听信虚假宣传,陷入经营者的销售陷阱。

市消保委的工作人员建议,消费者在选购电脑时思路要清晰,抓住购买的重点,没有必要花太多的钱去买过于先进和当时用不着的东西,满足自身正常需要即可。因为决定一台电脑性能的主要因素不仅包括高速的CPU,还有良好的主板等配件,在选择电脑的时候,一定要看清楚各个配件的搭配,尽量选择那些配置比较合理而没有“瓶颈”的配置。

市工商局、市消保委同时对家用电脑维修领域的霸王条款进行点评,明确指出,液晶显示屏应享受“三包”服务,不能免费维修纯属霸王条款。

### 相关链接

## 工商局、消保委点评电脑维修五大霸王条款

### 1、“无法保证对个人信息或保密信息进行保护。”

点评:维修公司在提供维修服务时,不得损害消费者的个人信息和保密信息。同时,对消费者的个人信息和保密信息还应当承担保密的法定义务;个人信息或保密信息是个人享

有的进行私人活动受到法律保护,建议消费者在维修家用电脑时,保留好维修记录等相关证据,有条件的话,与维修商签订保密协议,明确违约责任。

### 2、“维修更换下来的旧配件归公司所有。”

点评:消费者维修电脑所支付的费用包含两部分:1、维修商提供技术服务的费用;2、所更换的新部件的购置费用。维修公司在为消费者提供维修服务时,若收取的费用

中已经包含了修理费和新配件的购置费用,却仍然规定更换下的旧配件归公司所有,这种做法违背了公平交易原则,侵害了消费者的公平交易权。

### 3、“公司及其认证服务机构不负责赔偿在使用或者维修过程中任何因数据丢失而导致的损失。”

点评:维修公司在提供服务时,除因不可抗力外,对消费者造成数据丢失而造成的损失,理应承担损害赔偿

责任。在此类纠纷中,证据的收集是获得赔偿的关键,消费者索赔时应举出确凿的证据。

### 4、“消费者逾期不取即放弃该产品的所有权归公司所有,一切后果由客户自行承担。”

点评:除因不可抗力外,消费者逾期不能领取维修品的,维修公司可适当向消费者

收取一定的保管费用,而不能把维修品的所有权直接归公司所有。

### 5、“液晶显示屏是易碎品,外壳及显示屏上出现明显的磕碰、划痕以及屏幕出现碎、裂痕迹,都将视为外界因素造成损坏,不享受免费保修。”

点评:液晶显示屏出现磕碰、划痕以及屏幕出现碎、裂痕迹后,造成这些情况的原因有很多,除消费者个人原因造成的损坏以外,如:安装送货过程中出现磕碰、划痕;产品质量问题出现

的碎、裂痕迹等,维修公司仍然应该按照法律规定继续向消费者提供相应的修理、更换、退货等服务。同时,显示屏作为家用电脑的重要组成部分,享受“三包”服务中的保修服务。

本报记者 曹思扬



## 湘潭路街道知识竞赛获佳绩

近日,湘潭路街道组织职工代表队参加李沧区“安康杯”安全生产知识竞赛,其中,帅潮代表队顺利进入复赛,并在复赛中一路闯关,一举夺得第一名的好成绩。

湘潭路街道扎实推进“安全生产基层基础提升年”活动,为“平安李沧、和谐湘潭”建设,促进街道安全生产形势稳定做出积极努力。通过选树企业、班组先进典型,弘扬企业安全文化,加强班组安全管理,提高企业的全员安全意识。在此基础上在职工中选拔知识竞赛优胜者,共选拔了4支参赛队12名队员,参加李沧区“安康杯”知识竞赛活动,最终取得了理想成绩。

## 浮山路街道“八一”走访慰问

“八一”建军节到来之际,为继续发扬辖区“军民鱼水情,同是一家亲”的优良传统,7月26日下午,浮山路街道领导干部及部队转业军人走访慰问驻崂山某部官兵,为官兵送上带去节日的慰问和祝福,并祝他们节日快乐。街道领导参观了部队的工作和生活情况,随行人员与部队官兵也展开了深入的交谈,对官兵们在艰苦环境中长期坚持工作表示崇高的敬意,现场还进行了篮球联谊等活动。

另外,街道近期组织给辖区18名“两参”人员发放了节日慰问品,并给符合条件的人员办理了公益性岗位和乘车优惠卡。

## 李村街道宣传文明出行

近日,李村街道组织辖区30余名青年志愿者和20名公共文明引导员在辖区主要交通路口联合开展了“关爱生命 关注交通”、“红灯短暂 生命无限”禁止中国式过马路的宣传和调查问卷活动。活动共发放调查问卷累计500余份,发放各种宣传品360份。

## 李沧计生局排查人口分离

李沧区人口计生局在明确户籍地和现居住地责任的基础上,重点强化现居住地的管理服务措施,做到宣传教育及时到位、技术服务细致入微。在查验“人在户不在”已婚育龄妇女的计划生育信息时,要尽量把计生工作落实在人员搬离之前,督促其落实避孕节育措施,并与其建立联系制度;如实出具“人户分离”已婚育龄对象的计划生育证明和委托管理书,并向现居住地提供有关情况,对变动信息通过两地网上通报及时交流。

(高鹏)



## 三条公交线将跑电动车

青岛今年新增100辆电动公交车,将分别投入到370路、28路和19路。日前,首批30辆电动公交车从深圳抵青。新车车厢空间更大,能容纳80位左右的乘客。

本报记者 蓝娜娜  
本报通讯员 张鹏 摄影报道

## 开发区五项措施推进依法行政工作

青岛开发区实施以下五项措施推进依法行政工作。

一是坚持依法行政。认真落实国务院《社会抚养费征收管理办法》,在收缴社会抚养费过程中,做到立案及时,程序合法,按照规定征收社会抚养费,对确因实际困难需分期缴纳的,严格执行分期缴纳审批程序。对拒不缴纳社会抚养费,在市级媒体公示曝光后,按照法律程序起诉到人民法院,按照法律程序征收社会抚养费。

二是坚持方便群众。严格执行《青岛市便民惠民十

二条》要求,在各街(镇)、社区的公开栏及办事场所将办事程序进行公开,使群众了解服务内容,避免群众多次往返办理;实行首接责任制和限时办结。各街道办事处要坚决做到办理《计划生育服务手册》、独生子女父母光荣证、流动人口婚育证明或者出具婚育情况证明等,对符合办理条件且材料齐全的,即时办理。对不符合条件的,要一次性书面告知当事人需补齐的全部材料,并主动与户籍地联系,予以办理。对有特殊困难的群众,主动上门办理,将为民服务

落到实处。

三是坚持化解积案。坚持以解决积案为抓手,以化解民怨为目的,及时排查掌握信访苗头和信息,对重点人群进安抚,切实做到早发现、早处理、早解决,力争将问题消灭在萌芽状态,解决在基层。

四是坚持监督机制。设立举报箱、举报电话、电子邮箱,发动群众对违法生育行为进行举报监督。明确区、街(镇)、居(村)三级执法监督员,将各种案件的处理情况定期向群众公布,并将群众对干部执法工作的满意

度纳入计生工作考核。每年对各街(镇)、居(村)进行1次行政执法检查和行政执法案卷评查活动,对发现具体行政行为错误的追究责任并及时进行纠正。

五是坚持量化考评制度。采取“专项检查、半年考核、年终总评”的方式进行考评,根据考评得分情况,将各办事处依法行政情况纳入年终目标考核。凡排名靠前的人口计生办及相关责任人,给予表彰奖励;对排名靠后的,给予通报批评。