

第三方鉴定缺位、包销机售后存隐患

买家电, 还有多少维权“深坑”?

本报记者 张榕博 通讯员 苏雷 岳豪



这几年来, 家电投诉一直高居中消协投诉榜单的前三名, 2010年青岛十大投诉种类中, 家电产品占据其中三席。家电质量没有第三方检测, 藏在电脑内部的配件质量难以透明, 包销机价格低廉, 却是以牺牲售后成本的代价实现。在2011年“3·15”来临之际, 这些多年以来的维权难题仍然是消费者遭遇的“深坑”。



“包销机”——维权阻力大

从2010年开始, 随着钢铁、石油价格上涨, 白电、黑电随即涨价, 各家岛城家电卖场纷纷打出各种低价牌, 而这得益于各家卖场提升的“定制包销机”的比例。国美电器一位业内人士坦言, 包销机可以稳定卖场内的商品价格, 赢得厂家、商家在争夺“定价权”上的博弈战。

“为了稳定价格, 我们会提前一年, 或者半年与厂家确定销售指标, 并且向厂家定制一个型号的包销机, 这种机器比市场上同样的产品便宜, 保持卖场之间的竞争优势”, 苏宁电器市场部经理董桂峰

告诉记者, 卖场“包销机”因为能够减少工厂的生产和运营成本, 因此其定价则比相同性价比的同类产品有所降低。据媒体报道, 苏宁电器包销定制机型的比重已从以前的20%提升到如今的40%, 而包销机价格能比同样的产品便宜15%以上。

“但是一台包销机, 它能比其它商场的同样产品便宜那么多, 不仅仅是通过批量生产和减少中间环节来实现的。”李沧滨河路工商所副所长孙女士对记者说, 一台家电迈进卖场的价格包括人工、展台、售后、自身成本等多项

费用, 而售后维修费用往往包含在厂家指导价格里面的, 而包销机的其中一种就是牺牲掉售后费用, 不让厂家承担售后维修, 而卖场也不会负责维修, 当这样的家电卖出去以后, 实际也就成为没有售后维护的裸机, 一旦这样的机器出现质量问题, 厂家不承担维修, 而商家也会推三阻四。这也就是行业所谓的: 特价商品, 不退不换, 甚至不予维修的行业规则。这在工商部门接到的家电投诉中, 占据了很大的比重。虽然国家三包规定, 但是消费者仍然在维权过程中会遇到阻力。

电脑——看不透的“内脏”

“你好, 来看一下电脑吧, 这边的都比商场里面卖的便宜。”

“这是厂家的原始配置, 如果您想要在升级的话, 只需要再加几百元就可以了, 非常划算啊!”

11日, 在岛城一家大型信息商品市场, 记者一进门就被几位促销员围住, 而一台电脑在这里的售价往往比市场价低10%—15%。

“同样是512M的显卡, 不同的配置的显卡相差200多元, 而且有时候原厂的显卡虽然是256M的, 但是价格

比普通的512M的显卡价格还高。有时这些人让你升级, 实际是想换下来一些原厂配件。消费者一般看不出来, 但是用过一段时间以后, 经常出现电脑被烧坏的情况”, 五星电器电脑部负责人赵永强说, 还有些品牌台式机, 诸如联想、惠普和戴尔, 台式机上面没有可靠的防护封条, 经销商可以随时拆机, 更换零件, 但消费者却不知情。

工商部门总结, 一些经销商利用少数消费者求低价的心理, 压低主要配置的价格, 在其他配件上做文章。他们的欺诈手段有: 内存用劣质品代替优质品、安装超频的CPU、硬盘以小充大等。这些问题在消费者使用一段时间后才能暴露出来。另外, 消费者购买零配件时经销商往往不给保修单, 使消费者日后投诉无据。

“电脑升级谨防商家拿好件换差件。封条是否撕开是判断电脑是否被动手脚的一个方法”, 赵永强提醒消费者, 购买电脑一定要仔细查看, 最好前往正规商家, 并且索要发票和保修单, 以免日后维权出现难题。

质量鉴定厂家负责, 消费者倒霉

“我上个月买了一个小灵通, 使用了几次就信号不好, 于是我就找到商场, 又找到厂家, 最后联系到一家个体维修点, 一个月过去了, 手机维修了7次, 但是

还是没有修好, 厂家也不肯给我出一个鉴定结果。”3月11日, 李沧区居民夏女士找到滨河路工商所, 反映她购买的小灵通质量问题, 而售后服务差, 维修时间长达1个月, 仍然没有一个质量鉴定报告, 经过层层代理, 维修人员甚至从正规厂家被推到了一个个体户手中。



“在我们电话和上门回访的一千多户消费者中, 80%的消费者投诉厂家的售后服务问题, 电视送货延期, 安装不到位, 维修费用不合理, 电视、手机、空调排在前三位”, 五星电器李村店经理杨顺对记者说, 有时厂家的售后存在各种问题, 特别是维修收费和质量问题鉴定。

一位业内人士指示, 由于一些企业破产、被兼并, 致使售后服务处于瘫痪状态; 部分品牌售后服务地址变更频繁, 消费者找不到维修点; 更让消费者气愤的是, 部分品牌销售时, 其承诺高于国家三包规定的保修期限, 但又无法兑现。

“更加严重的问题是, 国家三包规定, 将质量问题的鉴定由厂家负责。换句话说, 在质量认定方面, 消费者没有话语权, 而厂家既是运动员又是裁判员。”杨店长对记者说。而在工商部门接手的投诉问题中, 消费者因为对厂家鉴定的质量问题不满, 进而引发的投诉量处于增长状态。

对此, 山东睿达律师事务所律师臧学勤呼吁, 国家出台相关规定, 对产品质量进行第三方认定, 同时由谁主张谁举证, 改为厂家举证无责, 帮助消费者维权。



肝病专家——麻凯教授

中国农工民主党党员、潍坊市政协委员、中华人民共和国突出贡献专家、山东麻凯肝病研究院院长、中国老教授协会会员、医药专业委员会名誉理事、山东中医药大学兼职教授、潍坊市社会新阶层联谊会副会长麻凯, 2007年被评为“潍坊市优秀科技工作者, 并荣获三等功”

麻凯教授, 出身医学世家。他所研制的“软缩肝

脾, 调节人体蛋白比例和治疗乙肝、丙肝、肝硬化、脂肪肝及癌症”的科技成果, 首家通过全国著名肝病专家鉴定, 鉴定结果是: 本成果“对人体无毒副作用, 且疗效优于其他治疗肝病的药物, 居国内领先地位, 达到国内先进水平”, 本成果填补了肝硬化不可逆转和脾大脾亢只能切除的世界医学空白。

1996年2月、11月和1998年10月, 麻凯教授作

为山东省唯一的特邀专家, 三次被邀到北京参加由中外医学专家举行的大型义诊活动, 引起了很大的轰动。因此, 他所创建和领导的肝病研究院, 先后被潍坊市人民政府、市科委、市消费者协会授予市“优秀民营科研机构”“优秀科研机构”和“星级消费者满意单位”等称号。

肝病患者在本院治疗的确花钱少, 见效快。在治疗肝硬化方面, 每个月

药费1600元左右; 在治疗肿瘤和结节性肝硬化方面, 每个月药费2700元左右。治疗乙肝大三阳, 一个月的药费800元左右。乙肝小三阳, 一个月的药费600元左右。丙肝, 一个月的药费1000元左右。脂肪肝, 每个月的药费1000元左右。得了肝硬化及脾大不用愁, 保你四十天的中药解烦恼。药费不用三千元, 为何让众亲朋都跟着担心烦。

山东麻凯肝病研究院

地址: 山东省潍坊市高新区金马路(东明中学南100米)
电话: 0536-8882079
传真: 0536-8883373
邮编: 261061

潍坊市肝病研究所

地址: 山东诸城市白玉山(汽车站西50米)
电话: 0536-6216873
邮编: 262200

安丘麻凯中医门诊部

地址: 市北区新安北路与莲花山西路交叉口向北40米处
电话: 0536-4934798 4934768
邮编: 262123
网址: www.gpb120.com www.makail20.com
专家热线: 13706461308
电子信箱: gpb120@163.com