

ca315.com.cn 维权网

大力推荐

做个精明的 的消费者

Being A Smart Consumer

消费者维权全攻略

- ★ 消费陷阱大揭秘
- ★ 维权取胜有门道
- ★ 专家给您来支招
- ★ 理性消费最重要

吴晓伟 徐长杰/主编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

ca315.com.cn 维权网

大力推荐

做个精明的 的消费者

Being A Smart Consumer

消费者维权全攻略

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

做个精明的消费者：消费者维权全攻略/维权网主编. —北京：中国法制出版社，2010. 11
ISBN 978 - 7 - 5093 - 2233 - 8

I. ①做… II. ①维… III. ①消费者权益保护法 - 基本知识 - 中国 IV. ①D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 191567 号

策划编辑：戴蕊 (dora6322@sina.com)

封面设计：周黎明

消费者维权全攻略

XIAOFEIZHEWEIQUANQUANCONGLUE

著者/维权网

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/787×1092 毫米 16

版次/2010 年 12 月第 1 版

印张/14.25 字数/304 千

2010 年 12 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 2233 - 8

定价：32.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真：66031119

网址：<http://www.zgfzs.com>

编辑部电话：66065921

市场营销部电话：66033393

邮购部电话：66033288

序

从网络上对某种产品的极端谩骂、口诛笔伐,到“牛拉宝马”、闹市砸车,再到黄静维权被批准逮捕……虽然都为极端的消费维权案例,但这却在一定程度上折射出消费者维权难的现实。

当下中国,尽管市场经济秩序已经初步建立,但是仍有待完善,法治秩序尚不完善,市场环境有待改进。由于违法成本低,部分不法商家销售假货、夸大功效,各种欺诈手段频出,而质量低劣的产品不仅仅损害了企业的声誉,甚至严重危及了百姓的生命财产安全。片面追求经济效益,忽视品牌的建设和维护,忽视社会效益,直接导致商家走入无序、恶性竞争的歧途。

普通消费者在遇到上述种种情况后,找到厂家商家进行协商解决时,往往由于自己处于弱势地位,再加上这个过程会遇到种种阻力,因时间与精力的有限,往往是拖不起、耗不起,要么是半途而废,要么是最后筋疲力尽换来了一个自己并不满意的结果。这直接导致了消费者对维权丧失信心,最后忍气吞声,放弃维权。

在很多消费事件中,没有一个为消费者权益考虑的公益机构介入,商家甚至根本就对消费者不理不睬,采取逃避战术。作为一名长期从事消费维权事业的媒体从业人员,我很早就有创办一家公益维权网站的愿望。

2007年,这样一家网站经过努力终于诞生,取名“维权网”,直接而响亮。作为一个草根网站,维权网始终坚持为中国的消费维权事业鼓与呼,以增强消费者维权的信心与勇气,我们的力量尽管微薄,但我们一刻也不敢停止努力,因为我们有一种信仰,有一种使命感。自2007年创办以来,维权网为消费者解决的各类消费维权事件达到上千件,为消费者挽回经济损失上千万元。

从2009年3月15日开始,维权网以“维护权益,倡导诚信,营造和谐”为办网宗旨,网聚社会各界力量,备受广大消费者及工商管理部门的关注,已经成为我国消费维权事业中的一支生力军。从那时起,消费者维权不再势单力薄、无能为力,只要登陆维权网(<http://www.ca315.com.cn>),您总能找到很多有着同样遭遇的消费者,发现更有效的维权方法,更快地解决您遇到的各种消费纠纷。

事实上,我们的举动不仅仅是为消费者考虑,更是对企业提升产品和服务质量的一种鞭策。“爱之深、责之切”,消费者对企业的种种不满,证明企业的确存在这样那样的问题,而这恰恰是推动我国企业产品质量提升的源动力,这一源动力使得企业更加注重产品质量和售后服务的保证,否则,企业的产品很难再让消费者接受。

消费者的自我保护意识、权利意识、文明消费意识的提高,是国之幸事。消费者的权益受到有力保护,才能带来社会和谐,消费者维权是给企业鸣响的警钟,能够保证产品质量的提高和效益的增长,实为一举多得。

在为消费者维权的过程中,维权网与中国消费者协会、司法部消费者权益保护法研究中心、各大媒体、消费者维权自助组织携手,伴随消费者走过了艰辛的维权路,为消费者解决了很多无力、无暇处理但是又倍感委屈的消费维权事件,在一定程度上提高了消费者维权的成功率,缩短了维权周期,降低了维权的成本。

在2010年的年底,维权网与中国法制出版社合作,出版了这本关于消费维权的小书,文中援引的案例来源于近几年维权网为各地消费者提供帮助的真实故事。我们希望这些关于食品、电器、汽车、网购等消费维权的故事,能够给正在维权的消费者以帮助,也给可能遇到此类纠纷的消费者以警示。

希望读完本书,如遇到需要维权的消费事件,作为消费者的您能够找到方法、找准部门,能够拿起法律的武器捍卫自己的权益;也希望正在准备购买笔记本、汽车、房产、家电的消费者能够识破陷阱,不用走上维权这个艰辛的征程,希望您的生活可以简单、方便。



2010年11月

目 录



第一章 数码电子产品消费维权

1. 水货行货,鱼目混珠;偷天换日,谁人问责? 1
2. 以次充好,屡遭欺诈,商家太精还是买家太傻? 3
3. 销售人员工作失误,退还手机责任谁来负? 5
4. 手机功能与说明书不符,消费者如何维权? 7
5. 小小鼠标,不能保修;维权之路,岂在大小? 9
6. 商品质量出问题谁来负责,消费者维权之路在何方? 11
7. 手机客服服务质量差,服务承诺谁来兑现? 14
8. 过保只换不修,“霸王条款”谁来声讨? 15
9. 笔记本电脑问题多,售后维权无人问津? 17
10. 售后维修透明化,何时面向百姓家? 19



第二章 家电消费维权

1. 促销广告蒙骗,消费者情何以堪? 22
2. 促销陷阱,引多少消费者竞折腰? 24
3. 赠品维权,路漫漫其修远兮? 26
4. 消费者购物很“累心”,阳光服务为何问题多? 28
5. 家电安装遭遇潜规则,“二次收费”谁来买单? 30
6. 洗衣机起火烧毁,消费者索赔为何遇“太极”? 32
7. 新添置的家电出现质量问题,“三包”如何包其质量? 34
8. 问题等离子电视频频曝光,换屏费用谁来承担? 36
9. 家电维修电话上演“李鬼”、“李逵”之争,山寨维修忽悠了谁? 38
10. 电器保修范围模糊,消费纠纷何时才能停? 40



第三章 电话、电视、网络购物消费维权

1. 电话购物被骗,消费者投诉无门,难道只能吃哑巴亏? 43
2. 电话购物骗局多,消费者欲哭无泪,情何以堪? 44
3. 网上购物遭骗局,谁为受害者买单? 47
4. 商家多唱空城计,网上陷阱是不是真的让人束手就擒? 49
5. 代写论文被骗,网上代理抓住了谁的心理? 51
6. 深陷网络冒名欺诈漩涡,多数网友维权难道活该被屏障? 53
7. 挂羊头卖狗肉,虚假电视购物陷阱知多少? 55
8. 售后质量没有保障,消费者利益受损谁来负责? 57
9. 赔了夫人又折兵,谁肯为电视购物负责到底? 59
10. 团购网站泛滥,购物新秀谁来规范? 61



第四章 家居消费维权

1. 家居装修丢失设计图纸,消费者可否拿合同来说理? 63
2. 家居产品挂牌销售,侵害消费者利益如何索赔? 64
3. 家居产品质量差,消费者维权道路艰? 66
4. 家居装修甲醛超标,导致不育责任谁担? 68
5. 家装公司虚假广告,预算6万实花10万谁买单? 70
6. 消费者订购的家具尺寸与合同不符,要求厂家返还订金竟被拒绝? 72
7. 以假乱真,以次充好,商家的如意算盘真能不露馅吗? 73
8. 异地维权是难题,当真遇到怎么办? 75
9. 地板安装好了门却关不上,是地板的错还是门的错? 77
10. 真皮实木椅断只脚向运输公司索赔被拒,保价意义何在? 78



第五章 食品消费维权

1. 虚假广告屡见不鲜,商家社会责任何在? 81
2. 保质期内食品未食先坏,商家诚信度有多高? 83

3. 食品中吃出异物,商家拖延为哪般? 86
4. 食品卫生存隐患,消费者患病求医谁来管? 88
5. “毒奶粉”事件沸沸扬扬,厂家置消费者利益于何处? 90
6. 葡萄酒铁含量严重超标,商家为何摆不正姿态? 94
7. 食品包装存隐患,权益纠纷谁是谁非? 96
8. 食品造假荒唐至极,消费者如何自保? 97
9. 食品分量与标注不符,商家为何要“冷处理”? 100
10. 食品适宜人群标注不明,促销手段违规违法如何处理? 102



第六章 医疗、药品消费维权

1. 病急乱投医,非法行医者造成患者死亡应承担什么法律责任? 104
2. 不构成医疗事故,医院是不是就可以不承担责任? 106
3. 没有临床医学的检验,民间药方可否用于医疗? 108
4. 患者因医疗事故送命,患者家属如何讨回公道? 110
5. 保健品穿上药品制服冒充正规军,消费者何以承受生命之重? 112
6. 同一药品却有两个批号,到底孰真孰假? 114
7. 纱布遗留体内后患无穷,到底是在救命还是在杀人? 116
8. 药品副作用隐患多,谁为逝去的生命买单? 118
9. 医院误诊造成恶果是否可以匆匆了事? 121
10. 药品广告夸大功效泛滥成灾,我们是否要提高警觉性? 123



第七章 房产消费维权

1. 乱花渐欲迷人眼,房地产广告暗藏陷阱多,对外宣传资料未兑现如何维权? 127
2. 开发商预售房面积未按合同约定,超出国家标准应当如何处理? 130
3. 多次预交定金,房价始终不确定,消费者如何维权? 132
4. 商品房未经竣工验收合格,开发商即交房是否算违约? 135
5. 小区楼盘和学校采光效果不好,开发商是否侵犯了小区居民的采光权? 137
6. 新房出现大面积裂缝,质量问题谁来把关? 139

- 7. 购买小产权房,出现问题如何维权? 142
- 8. 承诺学区房未兑现,开发商是否应当承担责任? 144
- 9. 承诺绿化面积缩水,能否要求开发商承担违约责任? 147
- 10. 买精装房时看的是样板房,住精装房时住的是山寨毛坯房,
开发商如何承担责任? 148



第八章 汽车消费维权

- 1. 万元购车订金险打“水漂”,定金、订金蒙了谁? 151
- 2. 4S店强行要求购买保险,消费者能否拒绝? 153
- 3. 车辆上路不安全,消费者花钱购车为哪般? 154
- 4. 以使用不当为由拒绝免费维修,是4S店的惯用伎俩? 156
- 5. 汽车维修却总添“新病”,4S店责任谁来追究? 159
- 6. 汽车质量鉴定遇瓶颈,消费者只能任打任挨? 162
- 7. 新车价钱购旧车,消费者如何维护合法权益? 164
- 8. 大架子号擅自被改,无法上路的车辆谁来买单? 166
- 9. 二手车市场陷阱多,手续安全谁来把关? 167
- 10. 二手车里程弄虚作假,消费者如何练就火眼金睛? 170



第九章 预付费消费维权

- 1. 预付式消费事先未明示有最低限额,消费者是否能追究责任? 173
- 2. 美容预付式消费玩“变脸”,办卡是“馅饼”还是“陷阱”? 175
- 3. 预付式消费,让“上帝”沦为被宰的“羔羊”? 177
- 4. 预付消费卡生效后单方涨价,商家是否属于违约? 178
- 5. 预付费卡丢失,霸王条款不能挂失,被盗后只能纵容坏人? 180
- 6. 影院设限时消费为“早涝保收”,能否将风险转嫁消费者? 183
- 7. 剩余预付费无权支配,是否违反公平交易? 184
- 8. “最终解释权”是不是商家屠宰消费者的“尚方宝剑”? 186
- 9. 预付费服务换东家,消费者被拒门外如何维权? 188
- 10. 店家服务期内关门大吉,消费者如何躲过商家圈套? 190



第十章 服务行业消费维权

1. 婚庆服务喜事变成烦心事,消费者如何应对服务不到位? 192
2. 旅行社擅自改行程,消费者如何阻止违约行为? 194
3. 酒店如此服务,如何赢得民心? 196
4. 发型设计不如意,消费者怒发冲冠怎样维权? 198
5. 求职遭遇黑中介,损失钱财如何追回? 200
6. 家政服务难以满意,消费者选择时怎样趋利除弊? 202
7. 餐饮服务霸王条款常当道,消费者是否应为公平而战? 205
8. 快递行业先签字后验货,货物不翼而飞谁担责? 206
9. 物业服务不到位,业主利益只能打水漂? 208
10. 照相馆为加价拒提供照片电子版是否合理? 210

附录:

- 中华人民共和国消费者权益保护法(节录)(2009年8月27日) 213
- 中华人民共和国产品质量法(节录)(2009年8月27日) 217

第一章

数码电子产品消费维权

1. 水货行货, 鱼目混珠; 偷天换日, 谁人问责?

绍兴的郑先生想买一个数码照相机, 于是在7月14日, 来到杭州某电子商城, 购买了一款某品牌照相机。当时, 郑先生在选购照相机的时候, 明确地告诉营业员, 自己要购买行货。营业员也承诺, 郑先生购买的这款照相机就是行货。于是, 郑先生以1400元的价格, 购买了这款照相机。郑先生回到家后, 就登陆了该品牌照相机的官方网站, 将自己购买照相机的SIN验证码输入网站, 却发现这款照相机在网站里没有登记, 这就证明郑先生购买的这款照相机不是行货。当时, 郑先生就非常生气, 因为自己明明说明要行货, 而且营业员也承诺是行货了, 但是经过查询, 却发现说这根本就不是行货, 这不是欺骗消费者吗?



消费者诉求

要求经营者更换产品, 并赔偿消费者的损失。



专家解读

很多朋友都在打算添置数码相机为出行旅游做准备, 目前市场上数百款的数码相机确实令人眼花缭乱, 当然为了减少经济负担, 或者说为了追求另类的性价比, 有些朋友就对“水货”数码相机产生了浓厚的兴趣, 在他们看来, 水货数码相机既不是冒牌货, 也不是劣质品, 而且价格也相当有优势, 特别是通过网上购买的水货数码相机和店里出售的价格相差较大。笔者在此就不得不给那些准备购买水货数码相机的玩家泼泼冷水了。当然也有些商家在收取了顾客正规行货的价格后, 给顾客的却是水货数码相机, 这对普通消费者的权益也构成了侵害。

一般来说, 各大数码相机生产厂商为了树立良好的企业形象和吸引买家, 纷纷推出承诺制, 保证其正品数码相机可以享受一年的保修及符合原厂家技术标准的其他售后服务, 即使销售商家倒闭, 仍然可以由原厂家承担产品的质量责任。而水货数码相机由于采用了非正当的进货渠道, 它在销售以及质量等各方面的指标都达不到合格产品的要求, 因此水货数码相机当然无法享有这方面的权利, 而且也毫无质量保障可言。水货相机每一件的机身、镜头、闪光灯、复杂元件等都得不到由厂家提供的全

国保修点联合免费保修服务和终生维护服务。

还有一点,就是目前有许多消费者都选择到一些小商小贩那里去购买数码相机,图得就是便宜,殊不知,这些奸商们正好利用消费者的这个弱点,在销售数码相机的同时把那些伪劣的电池、充电器等一起兜售给消费者,即使消费者买回去后发现了故障也往往无法讨回公道。据暗中调查发现,在个体商户那里购买来的数码相机附件有一半以上是假冒伪劣产品。

根据《消费者权益保护法》第二十二条规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。”也就是说,除非经营者在出售商品时已向消费者说明该商品是存在一定质量问题的处理品,否则,经营者不能以商品价格打折为由免除“三包”责任。所以,一旦发现机器有被使用过的痕迹,应首先暂停使用,然后和经销商联系,一般心中有鬼的经销商,会很爽快地答应换机要求,而遇到一些死不承认的经销商,只有向当地的消费者协会和工商局投诉,也可以向经销商所在的 IT 卖场进行投诉。



对于非专业人士的普通消费者来说,掌握以下几点有助于辨别水货数码相机:

1. 清点包装

拿到数码相机后,首先应该清点一下包装盒里面是否有数码相机货品、产品保修卡及数码相机的使用说明书这三件东西,如果这些最基本的东西都不齐全,那么肯定就不是正品,下面的鉴别过程就用不着了。

2. 利用机身编码

利用机身编码来确认购买的数码相机是否是水货。由于每一台数码相机都具有一个唯一的编码,我们鉴别数码相机最简单的方法就是电话确认机器的序列号。用户只需拨打厂家国内的技术支持部或分公司的电话,就能知道自己购买的数码相机到底是水货还是真货了。

3. 对相机机身进行检验

拿到数码相机之后,仔细地数码相机机身进行检验。例如先检查一下机身表面是否有刮痕或者其他破损之处,然后尽可能地打开各种盖子,来检视一下相机内部有没有旧痕或者伤痕。

4. 认真检查镜头

由于镜头是数码相机中最为重要的组成部分,它的质量好坏直接关系到数码相机的整体性能,因此对镜头进行检查是鉴别水货相机很重要的一个环节。检查时,应先拿掉相机前盖及后盖,将光圈开至最大,对着稍强的灯光,由镜头后检视镜头内是否有过多不正常的灰尘。然后在灯光下,由斜侧方向检视一下镜片表面是否有刮痕,或是其他不该出现的东西。再操作一下对焦环、光圈环,看看是否有不正常松动的现



象。最后再仔细察看一下镜身上的螺丝,如果螺丝钉有明显的刮花,很可能这只镜头曾经被拆解过。

5. 开机操作检验设备

在对相机外观检视过之后,应该将数码相机装上电池操作一下,这样就可以对数码相机的镜头、屏幕以及反光镜等光学设备和成像设备进行检验。

6. 检查数码相机相关附件

我们还应该认真检查一下数码相机的附件产品。例如,认真检查销售商提供给自己的发票、保修卡、产品说明书以及其他服务凭证,核对一下它们是否与厂家提供的资料内容一致。通常中国生产的数码相机都具有厂家原装的中文说明书和原装国内产品保修卡,以方便中国用户使用,而水货机则没有。

7. 与相关产品办事处进行确认

厂家会通过指定代理商在中国市场进行数码相机的销售,购买数码相机时,可以向数码相机厂商的国内公司或办事处进行确认,明确是否是厂商授权的正规代理渠道。

法律链接:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条、第四十九条

2. 以次充好,屡遭欺诈,商家太精还是买家太傻?

学生小韩和同学在电子数码广场一家公司准备以7800元的价格购买一台某品牌笔记本电脑。他们用银行卡付款后,店员拿来机器并开了封,让小韩等待技术人员(后来发现该人是该店铺的一名销售人员冒充的)来安装系统。技术人员与小韩交谈中称自己只是负责安装系统的,不负责销售。随后他又在安装系统过程中突然很神秘地告诉小韩:“有一台配置更高的机器,而且价格只高出50元。”他还透露这批机器是一次展览会的展览样机,现在还没有上市,是老板通过关系才进了货,声称该机器使用AMD双核高端处理器,此外还用许多其他虚假数据谎称所说的秘密机器性能远优于小韩买的这款。

该技术人员见小韩信以为真,便怂恿小韩去跟该店店长协商换机器。该店店长没有反对,很快拿来一台样机,且称所说秘密机器外观与样机相同,只是配置不同。此时该技术人员又提出赠送鼠标并加付400元作为更换要求。小韩和同学被技术人员所称的高配置所欺骗,就接受了该要求。随后该店店长便直接拿来了所谓的神秘机器,并且还带来了一个编码被故意毁坏的某品牌机器包装箱,并声称机器未上市,不能在店里装,即使出现问题也不要向该品牌服务部报修,可以直接找他维修。之后店长便领小韩和一个同学去了电子商城广场外马路对面的一家店里安装系统并开了一张只写了该品牌笔记本及价格8200元的收据,根本没有机器配置明细、收款人签名等内容。

回校后,小韩在使用过程中发现机器的实际性能与店方所说的严重不符,遂进行

了检查。结果发现:机器包装箱编码已被人故意涂毁;笔记本底座显卡位置盖板有明显的凸起;笔记本背面几处螺丝有明显人为拧动痕迹;使用专业显卡测试软件无法测出该笔记本的显卡型号,且测得的显存与店方声称的高性能独立显卡严重不符;通过该品牌官方网站查询发现,店方销售时私自升级了内存,证明店方销售机器前曾私自改动机器配置;且机器运行不稳定,存在严重质量问题。

在找到店家交涉后,更令小韩等人气愤。店里的老板得知小韩要求更换机器后马上恶言以对,并扬言要将其轰走。老板被店员拉到一旁,不久后溜走。一位店员开始与小韩谈更换机器的问题,他提出不能更换为原来的那款,只能更换为该品牌另一处理器的机型,并且要额外加价。小韩无法接受,遂向电子商城消费者服务部寻求帮助。在服务部管理员的调解下,店方老板答应为小韩更换,随即以调货为由离开。小韩在店里等了两个小时左右,店方突然反悔,以无货为由拒绝换货。小韩与同学再次让步,同意更换为其他品牌的其他机型。又过了1个小时,店方老板再次反悔,提出更换成其他品牌机型要另加折旧费2400元。小韩无法接受店方的这种行为,要求老板将所购机器的收据中关于收款人、购买人及机器配置的相关内容补充完整,但店方填写的配置与之前保证的大相径庭。就这样,该店以欺骗的手段将一款市场价4000多元的机器以8000多元卖给了小韩和他的同学。



消费者诉求

要求该店家按照法律条款退还消费者购买的电脑费用,并赔偿其损失,为其欺诈行为承担应有的法律责任。



专家解读

消协的工作人员说,当消费者发现自己遭遇了商家的价格欺诈后,只能找商家交涉,但是,消费者却无法提供足够的证据,证明自己被商家误导,只能有苦说不出。他们接到这方面投诉时,通常是找到电子商城的市场管理部,受理后再要求销售商与投诉人协商解决,但商城的市场管理部约束力不强,很多时候投诉人都只是得到象征性的赔偿,如以小配件作为赔偿或退几百元钱等。

如此欺骗销售虽然屡被投诉,但一些不法商家并未就此罢手,受每台机器几百元或几千元的利润驱使,他们的欺诈行为反而更加猖獗。原因是像电脑这类电子产品,不是政府指导定价的商品,产品的价格由商家自主制定,依靠市场调节。所以,商家高价销售的做法,原则上并不违法,商家就是钻了这个空子。据悉,对于这种以欺骗的手段进行高价销售的行为,工商局和消费者协会已经联合电子商城的管理部门,对电子商城展开调查,一旦发现并查实有这种行为的商家,会加以严惩,将其驱逐出商城,维护消费者的合法权益。必要时消费者可向人民法院提起诉讼,用法律的武器维护自己的合法权益。

消费警示

据消费者协会的工作人员介绍,类似小韩买电脑上当的例子很多,小韩虽然明知被骗了,在维权时却举步维艰。他们从受理的这类投诉中分析,不法商家惯用的诱骗消费者上当的手段有三招,希望消费者能够识别真假。

1. 低价承诺:许多大学生在购机之前,往往要查阅网上的信息,从网上选择机型,实际上网上的报价要比市场价格低些,一款数千元的笔记本电脑,市场价比网上价格要高出三四百元,就是说网上的报价在市场上根本买不到同种机型,但商家为了能稳住顾客,进而实施他们的欺骗手段,往往表示同意以网上价格出售。

2. 中途引诱:在双方成交后安装系统时,故意拖延时间,这时利用消费者缺乏商品知识进行诱导,先历数消费者选择的这款机型各方面的种种“缺点”,比如运行速度慢、性价比低等,而后又向消费者推荐其他低配置或淘汰的机型,并谎称其推荐的机型性能如何好、功能如何强,而且价格又不贵,加点钱就能换。由于消费者对电脑知识一知半解又购机心切,就轻信了商家的建议而落入他们所设的陷阱。

3. 票据填写不清:不法商家得手后,为消费者开具票据时,故意只填写机器型号和价格,配置等根本就不写。这样,即使消费者事后发现上当受骗也没有证据证明商家有误导行为,从而使商家逃脱了法律的制裁。

法律链接:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十九条、第二十二条

《中华人民共和国产品质量法》第二十一条至第二十三条

3. 销售人员工作失误,退还手机责任谁来负?

苗先生于2009年11月26日在位于邯郸市峰峰矿区的某连锁电器城的一家分店里购买了一款品牌手机。但是,在仅使用了半天后,原本满格电的手机电池就没电了。手机“罢工”使在外地出差的苗先生与所有人失去了联系,既耽误了生意又让人好一阵担心。

让苗先生感觉最气愤的是电器城的服务态度:“第一次找他们是在12月1日,停电没能处理;第二次找他们,手机销售人员竟然称,误将试用机的电池卖给了我。”

针对苗先生的问题,手机客服表示,一般情况下,如果手机本身出现质量问题,应由经销商负责,消费者可到经销商指定的检测点进行检测,检测部门对手机进行检测后将出示一份检测结果单据,消费者凭单据让经销商提供退换等相应服务。

如果手机电池出现质量问题,将直接由手机厂家方面负责。但苗先生的情况比较特殊,虽然是手机电池出现问题,但此问题是由于经销商销售时的失误导致的,所以应由经销商负责更换。

据了解,邯郸市峰峰矿区的电器城是上海品牌电器城的一个分支单位。上海的总店表示,苗先生遇到的情况他们还没有遇到过。至于销售人员是手机厂家的人还是电器城商家的人不好断定,因为各地情况不同,厂家也会派驻店的销售人员。

苗先生说:“对于这件事,我很委屈。不知道商场是怎么进行人员管理的。同时我也很气愤,希望销售人员在销售产品时能够仔细认真,不要给消费者造成不必要的麻烦。”



消费者诉求

消费者认为经销商应该严谨认真,更应该规范服务,注重服务态度。尤其在给消费者造成损失后,更应该主动道歉。



专家解读

有些消费者在购买电池时没有索要发票或有效票据,因此在出现质量问题后无法找商家索赔,而且维权意识不强,在给自己造成损失的同时,也给工商执法部门受理带来困难。

也有一些消费者贪图便宜,知假买假。买回假的电池不能正常使用,再去找经销商,但总会被种种“使用不当”的理由拒之门外。贪图便宜购买假货的心理也在一定程度上助长了假电池市场的滋生。

专家在此提醒消费者,在购买手机电池时要看其标牌上是否有如下内容:额定容量、生产厂名、电池型号、标称电压、出厂日期、执行标准及警示等。新电池的充电时间,在使用初期的3~5次最好保证一次充电12~14个小时;谨慎选择充电器,最好选择与电池同一厂家的产品;建议不要频繁充电,最好将电池充分放电至关机,并一次充足;电池的触点注意防潮,勿浸入水中或扔入火中,若被水浸过,要用布擦干,放于通风处自行干燥,不得随意一擦就装入手机或充电,避免造成手机短路或电池爆炸。

针对手机电池高投诉的情况,工商、质监等相关部门虽然也经常加大打击力度,但因为存在各种因素,也有一定的难度。如工商人员查出假货,专业机构的认证却要花一定的费用和时间,在这个过程中,一些不法商家早就关门停业溜之大吉,而过一段时间等“风声”过去后,又照常营业或者换一个地方继续从事假货买卖,从而对不法销售商的打击力度还不是很强。因此,执法部门也提醒消费者:手机要到正规商场购买,并索要有效票据,加强维权意识。

《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十一条规定:“自售出之日起7日内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的,消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机。消费者要求退货时,销售者应当负责免费为消费者退货,并按发货票价格一次退清货款。”



手机电池作为手机的能源配件,其质量的好坏直接影响手机的正常使用,在购买手机电池时,应该注意以下几个问题:

1. 电池配合手机时,应松紧适度,无阻塞。
2. 电池装入手机,开机后,用手稍用力摇动电池,手机不应有接触不良而关机等现象。
3. 电池胶壳外表应清洁,无刮花及污点。
4. 电池接触片表面不应有上锈或电镀层脱落等现象。
5. 电池在手机上应能正常开机及在充电器上正常充电、放电。
6. 应有清楚说明所配机种及电池容量等。
7. 选择信誉良好的销售商购买,且有明确的售后服务承诺。
8. 留心防伪标识,并仔细辨认,以防买的是假冒产品。

法律链接:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条、第二十三条
《中华人民共和国产品质量法》第三十九条、第四十条

4. 手机功能与说明书不符,消费者如何维权?

案例一:北京消费者涂先生发现自己购买的某品牌手机的功能和说明书不符。由于厂家说明书上根本没有摄像头的参数标识。涂先生询问商家,商家说摄像头是200万像素,但是购机后第三天通过朋友提示才发现是30万像素而不是所谓的200万像素,同时说明书中的“主题变换”功能也不存在。

针对这一情况,涂先生感觉被商家忽悠了,便找到商家,商家让他去客服进行检测,出具相关证明,但是客服在确认是30万像素之后,说不属于质量问题,不能出具证明。让涂先生再找商家协商。商家把责任推给厂家,厂家表示这款手机有2个版本,一个是200万像素的,一个是30万像素的,应该都告知商家了。两方互相推辞,都不愿处理。

涂先生一再和客服进行沟通,手机客服表示,这个问题不是很清楚,需要进一步确认,会尽快回复。涂先生想知道具体的时间,可是客服总是含糊其辞,模糊不清。涂先生要求转接到值班领导,客服中心却以没办法转接为由拒绝了涂先生。直到下午四、五点钟涂先生也没有得到任何回应。

案例二:王先生在2008年买的某品牌手机,在检查手机配件时,看到该机说明书上第一页第二段第一行明确指出:“手机内置3.5G连接技术,带你领略高速无线连接的无限自由。”王先生很是高兴自己可以拥有3G手机。但是在后来的使用过程中发现此手