

“3·15”消费警示之家用电器类： 购物索要票据 维权更有保障

在十堰市消费者委员会统计的2012年25类消费投诉中，家用电器类以277件的投诉量高居首位，占到投诉总量的20.81%。

近年来，家用电器类产品的投诉一直居高不下，其中尤以小家电的投诉居多。售后服务得不到保障是消费者投诉的主要原因，反映的问题包括商家不愿意退换货、维修收费混乱、修好不久又坏掉、维修人员二次收费等。

十堰市消费者委员会副秘书长唐有军介绍，大型家电一般都有相对完善的售后服务，维修也有对应的收费标准，而

小家电品牌众多，在售后服务上难免有所疏漏。常见的小家电有电磁炉、电饭锅、电饼铛、MP4等，一些消费者在购买时贪图便宜，在批发市场或流动摊贩处购买，有些商品甚至是“三无”产品，消费者购买时又没有索要票据，一旦出现质量问题难以维权。

市消委在此提醒大家，无论购买任何商品，票据是最有利的维权凭证，即使在批发市场购买，消费者也要记得索要发票；根据国家“三包”规定，家电商品在“三包”有效期内，修理两次仍不能正常使用的，凭修理者提供的修理记录

和证明由销售者负责调换或退货；消费者在换货时，要让经营者在原购货发票背面签署换货日期并加盖公章，保修期自换货之日起重新计算，在7日以内出现质量问题，消费者有权再次换货或者退货。

另外，在家电维修过程中，维修人员违反操作规程、偷工减料的现象比较常见，消费者如果发现家电维修后出现其它问题，可以从上次的维修中寻找原因，也可致电市家电办电子电器维修服务热线：123467咨询或投诉。

答疑解惑

1、购买空调时，商家承诺一年内免费移机一次，为什么找到厂家时却要收费？

答：每个空调厂家都有自己明确的“三包”服务内容，但在购买空调时商家为了促销也会作出一些附加承诺，谁作出的承诺就由谁来兑现。所以，商家承诺的，就由商家来兑现。

2、赠品能否享受“三包”服务？

答：根据《消费者权益保护法》第二条、第二十三条之规定，消费者因购买商品获得赠品，消费者就与商家形成了一种消费关系，如果赠品有质量问题，商家应对其实行“三包”。

3、购买手机的发票丢了，还能享受“三包”服务吗？

答：根据《手机三包法》第9条的规定：依照主机机身号(IMEI串号)显示的出厂日期推算，以出厂日期后的第90日为“三包”有效期的起始日期享受“三包”。在“三包”范围内的手机，享受修理、更换、退货的权利。

4、“包修”和“保修”是一回事吗？

答：“包修”的商品，在一定期限内消费者无须支付任何维修费用；“保修”则有可能收费，也可能不收费。

5、家电在保修期内出现质量问题，应该找商家还是找厂家解决？

答：根据《消费者权益保护法》有关规定，产品质量出现问题，商家和厂家都应该承担责任。一般来说，家电在保修期内出现质量问题，可以先与商家协商调换或退货。在找不到商家的情况下，厂家应该承担责任。

记者 陈环

