

网上“延保”条款含糊不清成噱头

新手机故障屡修不愈,能否更换商家说了算

一周民声聚焦

您说事 我了解

你在买手机、电脑时是否考虑购买产品保修期以外的“延保”服务?你对“延保”的详细内容了解吗?近年来,随着各大电商、卖场陆续推出“延保”服务,由此产生的疑问和纠纷也越来越多,保障内容不明确是其中的主要原因。不久前,市民颜先生就向本报咨询,“为什么我的手机明明在延保期内,却不能享受和厂保期间等同的服务呢?”

【读者反映】手机为何不能换新

颜先生说,他去年3月4日在网上买了一部小米手机,商家赠送

了“延保”服务。所谓“延保”,就是消费者支付额外费用,或者由商家赠送,让产品保修期相对延长一段时间。今年1月3日,颜先生的手机突然充不进电,联系商家后,对方让他把手机寄回去维修。修后用了没几天,手机又出现一样的故障。1月10日,他再次将手机寄回去维修。这次修好后,似乎没有再出状况。

然而,好景不长。3月24日,颜先生的手机又坏了,“这次直接开不了机了。”虽然已经过了“厂保”期,但仍在“延保”期内,颜先生提出,目前产品出现了主要性能故障,且经两次维修仍修不好时,根据国家手机三包法,应更换新机。但客服却表示,“延保”仅负责修,与“厂保”不同,所以不能换新机。颜先生不禁感慨,“延保”原来花头那么透!

【记者调查】“延保”服务各家相同

颜先生的问题,也是不少读者所关心的。记者调查发现,“延保”虽然费用不高,但规定却非常多。一旦产品出现问题,消费者再去翻阅“延保”说明,却发现想要更换新机根本没那么简单。

以某款售价约2000元的手机为例,记者分别在国美、1号店、京东等电商平台看到,消费者可选择购买1年或2年“延保”服务。按该手机的1年“延保”来算,国美“家安保”83元、1号店“延保1号”99元、京东79元、苏宁“阳光包”75元,天猫的不同商家“延保”服务售价差异大,有些为赠送。记者发现,有些还衍生出其他服务,如“碎屏险”。

那么,“延保”期内,怎样才能更换新机呢?对此,京东、国美在线的客服表示“修3次仍故障可换”。“苏宁”客服称,“3个月内修3次仍不好才能换,而且网上的条款只是大概,具体还要看实际情况。”而1号店的“延保1号”服务由天津的一家保修服务公司承担,客服也说,“网上不会写得很清楚,多次修不好可以申请换,但还是以修为主。”

【友情提醒】购买“延保”看清条款

虽然卖场和电商平台都推出了“延保”服务来吸引消费者,但仔细查看,有些只有笼统的图表广告,有些有网上合同文本,还有些则描述含糊不清,需要电话详细咨询。且对于“延保”,多数商家都声称到底是

维修还是换机,必须根据实际情况,也就是由企业来决定。

记者还发现,除了手机外,各商家对电脑、家电等“延保”服务也是标准不统一,有些连主要部件的定义都不一样,并对消费者的换机要求提出了苛刻的金额限制条件。

在此,市消保委提醒消费者,购买“延保”要签订合同,不少商家仅提供一张发票,缺乏明确的承诺和事前约定,导致产生纠纷口说无凭。而且,并非所有家电、数码产品都需要购买“延保”。有些小家电价格便宜,更新速度快,按照国家规定,企业已经能够提供三包服务了,没有必要再延保。相对来说,价格昂贵、使用寿命长、维修成本高的商品,如液晶电视机等,消费者可以考虑购买“延保”服务。 本报记者 左妍

空调电扇“双保险”

我家附近有一片石库门老屋。该地块9年前曾进驻动迁组,后又撤退。9年来,住在这里的一些居民自说自话,拖欠水电煤等公用事业费。前段时间,我有事去该地块办事,走进一住户家,发现他们一边开着空调取暖,一边开着吊扇。我不解地问:“为何空调电扇双管齐下?”户主却说:“空调是取暖,电扇可流通空气,这是‘双保险’。再说,反正不用交电费,不用白不用。”如此行为实在过分!

施福敏



带路进镇“省钞票”

近日,我在古镇汽车站散步。看到车站走出一男一女两名年轻人。这时,一名中年男子急忙迎上去说:“你们两人进镇要收30元门票钱,我带你们进去不用门票,只要给我20元,你们可以节省10元钱。”闻听此言女青年回答道:我们经常来镇里看望外婆的,知道古镇早已取消收门票的规定了,编瞎话骗谁呢。”众人听了直摇头,纷纷指责说:“不动好脑筋,真是坍古镇人的台。”

姜洪章 文 田红 图



中国新闻名专栏

岂有此理 事竟有此理



设计师卷款离职 损失让客户买单

“同图建筑设计公司”管理存在疏漏却不愿承担责任

和事佬 面对面 调一调

晚报编辑:

去年6月下旬,我与上海同图建筑设计工程有限公司(以下简称“同图”)签订合同,装修一套房子。合同约定2014年6月26日开工,9月26日结束。当时,我把几笔款付给了这家公司的一名设计师。工程开始还算顺利,但后来“同图”不愿继续施工,称款项未收到。我很困惑:款项已经打给设计师,还收到了盖有“同图”财务专用章的收据,怎么会没收到? 读者 吴先生

【本报调解】

记者约请吴先生与“同图”负责人一起来本报读者接待室接受调解。然而“同图”负责人表示不愿调解。在记者劝说下,他才表示听

一听过程。吴先生拿出两张收据,上面都盖着“上海同图建筑设计工程有限公司财务专用章”。吴先生称,他共付了4笔款:第一笔4900元,第二笔是3.6万元,这二笔是在他们公司付的;第三笔的4.368万元及第四笔3.6万元都是设计师带着POS机来刷卡付的。

对此说法,“同图”负责人提出不同意见。他称,合同签订后,第一笔和第二笔款确实付到了公司,但第三笔和第四笔付到了设计师给出的其他账户上,并未进公司的账,所以工程不可能继续做下去。他表示,这是设计师在捣鬼,目前,该设计师已不在公司做了。

记者指出,既然4.368万元这笔款打到了设计师给出的其他账户上,那么,为何会有盖公司财务专用章的收据?对此“同图”负责人辩解,当时他们先把收据盖好章,

再交给设计师,让他去收款。后来设计师说这张收据不小心遗失了,公司也未深究。

对此说法,吴先生表示反对,“同图”财务系统存在漏洞,既然没收到钱,怎么能以“遗失了”为由,放任一张盖有公司财务专用章的收据在外呢?另外,“同图”的后续管理也有问题,对他家装修的情况不管不问。吴先生提出,“同图”能否把剩下的工程做完。对此要求,“同图”负责人给予拒绝,不愿意接受调解。

记者就此事致电上海锦天城律师事务所,资深律师张琳表示,这个设计师属于不当得利,但“同图”在此事中负有管理责任。希望“同图”再好好考虑一下,双方再坐下来谈一谈,妥善解决此事,毕竟消费者是无辜的。

本报记者 王新华 屠仕超

白掏腰包修建田间小桥

松江泖港张元珍夫妇解决村民多年行路难题

在松江泖港镇范家村,一座新修葺的石桥从沟壑间穿过,成了10余户村民通往6亩多自留地的必经之路。这是附近村民张元珍夫妇不久前修建的,解决了困扰村民多年的行路难题。

57岁的张元珍和丈夫住在范家村,地处黄浦江上游涵养林区域。范家村以林地为主,宅前屋后沟壑常见,都是直通附近水域、用来预防林地火灾的“防火隔离沟”。沟壑虽然不算宽,却也有一米多,且常年泥泞有积水,一旦下雨,又非常湿滑。来耕地的多是六七十岁的老人,却只能借助一条细窄的木板侧身而过,非常危险。

不久前,张元珍夫妇主动修起了桥。夫妻俩用家中盖房时余下的两根水泥梁,加盖上三块水泥板,再用黄沙水泥拼接、加固,两人忙活了一天,一条2米多长的石桥搭

成了,路也从此畅通了起来。

事实上,张元珍夫妇修桥,不是第一次了。8年前,在张元珍家房屋的西侧,他们修建了一座可通行汽车的石桥,至今还是方便邻里往来的“要道”。当时,村宅前后还没有水泥路,四周尽是坑洼土路,要修水泥桥,就要占据周边邻里的房前用地,张元珍挨家逐户地征询意见。她自掏腰包,专程买了建材,请来水泥工人工丈量了尺寸,为沟壑“量身定制”了这座石桥。

在村民眼里,张元珍一直都很热心。村里老人遇到了生活难题,首先想起她;开春了,老人们拿起锄头开始下地翻耕,因为力气不够,总忘不了叫她一起。从翻土、播种到收获,都少不了张元珍的影子。而她却谦虚地说:“有这一身力气,能为大家做点事,应该的。”

通讯员 贾佳 本报记者 左妍

24小时停车场停车没发票

经记者联系“山寨”停车场已被叫停营业

日前,市民李先生向本报反映,他在闵行区浦江镇的放鹤路沪闵路口一处停车场内停车,缴了费却没拿到正规的停车发票。而且,这处“山寨”停车场内十分混乱,希望引起有关部门重视。

接到李先生的反映后,记者来到现场走访。这处停车场相当显眼,具体位置在放鹤路沪闵路的东北侧,轨道交通5号线北桥站东面。记者看到,停车场在位于放鹤路的围墙上书写了几个大大的红字“大型小型停车场”,还竖立着一个大大的“24小时服务、停车10元”的灯箱,但四周没有看见停车场专用标识牌和收费项目牌。里面许多大型货车和小客车混杂停放,没有区域划分,存在相当的安全隐患。记者停车缴费10元之后,保安

没有开具正规的停车发票。

另外记者注意到,放鹤路沪闵路口原本就是相当繁忙的交通要道,车流密集,这样一处公共停车场的出入车辆势必会影响交通的通行状况。

根据《上海市停车场管理办法》规定,非道路的公共停车场应该经过相关部门的建设审核和审批,在停车场内还应该竖立收费标准和经营许可的标牌。记者拨打了962000闵行区大联动民生服务热线了解情况,工作人员回应表示,这里原本确实不应该是公共停车位置,会通知相关部门整改。3月31日,记者再次来到这处停车场,发现相关停车的字样已经抹去,门口还放置了不提供停车服务的提示牌。

本报记者 陈浩 通讯员 徐晓明