

您的声音我来倾听

热线:962555

微博报料:新浪@新民晚报社会新闻

电子邮件:qgb@xmwb.com.cn
来信地址:威海路755号新民晚报群工部
邮政编码:200041

公司只生产销售,过保质期不提供维修

小米台灯怎么成“一次性商品”?

民声台

您说事 我调查

台灯,怎么成了“一次性商品”?近日,市民王女士向本报反映,她家一台小米台灯坏了,小米官方竟称:保外不提供维修!“小米的意思是,坏了只能买新的。电器只生产,不提供维修服务,这合理吗?”

过保不修

王女士告诉记者,小米台灯造型简单大方,故买了一台。近日,台灯坏了。“用了两三年,一直好好的,不知怎么就坏了。”因为王女士的孩子做功课、看书都要用台灯,所以她急忙打听哪里可以维修。谁知,王女士致电小米官方热线,询问哪里有维修点,工作人员回答:这款台灯过保不修!

王女士傻眼了。台灯看上去还是很新的,不修,难道直接扔了?

她和朋友说起此事。一位朋友表示,她也遇到过同样的事,最后只好把台灯扔了。

王女士质疑:提倡勤俭节约,抵制铺张浪费,不但是社会风俗,更是国家号召。“小米公司只生产销售,不提供保外维修,缺乏企业责任和担当;更是变相鼓动消费者坏了就扔,助长浪费,也造成了资源浪费。”

双标政策

记者在小米官方网站查询到,王女士购买的那盏台灯,与“米家台灯1S”外形一致,售价是179元。

记者拨通了小米官方热线4001005678,接电人员确认该型号台灯“保外不修”,并称:“售后政策如此!”

对方解释,这款台灯,是1年质保期。1年之内发生质量问题,店方提供更换服务,即免费更换一台;若出了保,并不提供维修服务,只有“付费的折扣置换”。何谓“付费的折扣置换”?按之前用户购买的价格打8折,再加上人工费5元,运费10多元,进行“折扣置换”。对方承认,二次购买的价格,其实差不多是重新购买一台新台灯的价格。

记者好奇,这台小米台灯是否有什么特殊工艺,从而不能维修?对方再称“售后政策如此”,没有继续解释。

记者调查发现,小米公司对所售的几款台灯,售后政策也是不尽相同。工作人员表示,目前官网上售卖的7款台灯,其中99元的“米家智能台灯Lite”和129元的“米家智能充电台灯”这两款是提供保外维修的。

网友吐槽

记者在百度贴吧等论坛上看到,关于小米台灯保外不修的规定已有多年,坊间吐槽声不少。

早在2018年,就有网友咨询小米官方旗舰店,店方答复“这款产品是以换代修的,不支持维修”“超出保修期就没有售后服务了”。

更有网友质疑:“我在大街上买的几十块的台灯,都不存在你们这样一到保质期就坏的问题;更不存在找不到维修点的问题。”“我的台灯一年三个月没怎么用就坏了,转轴坏了。我真的无语了,我在淘宝买的7块钱射灯还和我终身坏了就给发新的。垃圾,以后再也不买他家的破玩意。”“我的也是一年半就坏,售后说没有修台灯的,这是小米的营销手段吗?”

不少网友这样总结:“小米台灯属于一次性产品,保内换新,保外扔。”“一次性产品,坏了只能去买新的,反正以后不想买小米任何产品了。”

侵害权益

上海美谷律师事务所丁春燕律师认为:在保修期内,商家选择“以换代修”是没有问题的,因为这是商家自主选择加重自身义务,且未损害到消费者的权益;但“保外不修”,便涉嫌霸王条款,侵害到消费者权益。

不管是台灯或其他家电产品,除了保修期,还有一个合理使用期,后者通常比前者要长不少。小米台灯的做法,无异于将合理使用期人为强迫缩短至保修期,违反《消费者权益保护法》的立法宗旨和精神,也侵害了消费者的选择权,剥夺了消费者的维修权。《中华人民共和国产

品质量法》规定,不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的,销售者应当负责修理。

又据《部分商品修理更换退货责任规定》,实施三包商品的生产者应向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件,负责培训,提供修理费用,保证在产品停产五年内继续提供符合技术要求零配件。“三包商品保修期过了并不意味着生产者或销售者就没有维修义务了,这种义务,起码应延续至该产品停产五年。”丁律师表示,台灯并未列入三包商品名录,但该《规定》也明确“鼓励销售者和生产者制定严于本规定的三包实施细则”,丁律师认为,该原则性规定应适用小米产品,“小米也应该有大企业、大品牌的担当”。

针对小米台灯“保外不修”,消费者与商家协商不成,可选择向消费者协会进行投诉,当然,也可通过诉讼进行维权,只是耗时耗力,可作为“最后的选择”。

本报记者 陈浩

洗牙查「艾滋」

71岁的经奶奶听人介绍,专业洗牙对保护牙齿和防治牙周炎都有效果,因此她到附近的二级甲等医院洗牙。医生在问明了经奶奶既往病史,又进行了流行病学史调查后,开出了验血单,说验血正常了才可洗牙。经奶奶付了323元,抽了6管血。回家后,老伴一看化验单据,除了血常规外,居然还查了“梅毒”“艾滋病(人免疫缺陷病毒Ag/Ab)”等10项指标,登时气鼓鼓地说:“这哪里是去洗牙,是去查性病啊!”

马蒋荣 文 孙绍波 画



中国新闻名专栏

岂有此理 事



和事佬

面对面 调一调

晚报编辑:

2021年7月初,我与圣象空间(徐汇家饰佳店)签订了一份全屋定制合同。当我查看家具安装情况时,发现大大小小问题不少。其中,主卧衣帽间设计非常不合理,“现场看好像是给小矮人用的,真是又好气又好笑!”我与装修公司协商多次,对方态度敷衍,不解决问题,希望晚报“和事佬”栏目能够帮我协调解决此事。

读者 颜女士

【本报调解】

颜女士委托圣象空间,给自家制作沙发背景墙、餐边柜、厨房橱柜、主卧衣帽间、次卧榻榻米及衣柜、阳台洗衣机柜等共计40多平方米的家具,共计77500元。合同标明制作工期为45天左右,安装时间约定为3天。

去年8月17日,圣象空间正式开始安装家具。颜女士验收时发现,衣帽间出现了大问题。“衣帽间中间的柜子空间利用率严重不足。其中一格只有两个手掌宽,另一格还没有我的肩膀宽,这能挂几件衣服?”由于设计缺陷,衣帽间根本无法正常使用。

颜女士向售后反馈问题,售后也承认设计不合理,但她提出的重做衣帽间的要求,售后表示,要上报公司。

一周后,颜女士联系圣象空间徐汇家饰佳店。“店长提供了两个方案,一个是接受目前的现实,公司补偿一部分费用;二是重新设计并制作,前提不再追究后续的责任。我接受了第二种方案。”但谁知,第二天,公司方面就全盘推翻

衣帽间过小 设计不合理

本报介入后商家再次出尔反尔

了承诺。“他们告诉我,因为我在设计图纸上签过字,所以他们没有责任,设计不合理也是我确认的。”

店长反复无常的态度让颜女士感到心寒。之后,她多方投诉,但均未果。记者联系了圣象空间售后赵经理。他说:“我们提出方案说可以重做衣帽间,但需要业主承担一部分费用,业主拒绝了。”他还表示,曾咨询过公司法务,因业主已确认衣帽间的设计图纸并签字,公司可以不担责。

记者介入后,去年11月14日,颜女士与赵经理当面沟通。颜女士提出的方案是:圣象空间针对报价9500多元的衣帽间退款6000元,将剩下的其他项目安装完毕,需整改之处也相应落实以后,再支付3800元尾款。经过协商,公司同意了这样的方案。“衣柜退货退款,我这里还有尾款3850元,他们再补给我2000元。售后承诺安排设计师上门处理。”

去年11月18日,双方达成书面协议。其中写明,自协议签订日起5个工作日内完成上述工作。可是,随着时间的推移,已经过了协议约定的时间,圣象空间仍未完成整改和收尾。也就是说,公司又一次“爽约”了。颜女士对于圣象空间违反协议的行为感到愤怒,“他们一开始就装修质量不达标,又拖延工期,现在还推卸责任,而且违反了协议。”

截至发稿前,双方签订的协议中所承诺的收尾工作还未结束,颜女士也没有收到2000元补偿款。颜女士称,圣象空间拖拉、不守信,已经让她失去了耐心。她希望公司能正视自己的错误,尽快帮她解决问题。“不然,我只能走法律途径来维护自己的权益。”

本报记者 徐驰 王新华
实习生 沈佳颖

“客服”说赔100元却“到账”200元?

警方提醒:切勿听信陌生来电点击不明链接或下载不明手机应用

自己心仪的快递被承运的快递公司损毁了,快递公司主动赔偿你的损失,你会怎么办?近日,有市民接到“快递公司客服”的电话,对方“赔偿”了自己100元快递损失费,可很快民警也上门了。

近日,市民张女士接到一个自称某快递公司“客服”的陌生电话,称张女士网购的货物在该快递公司承运时损坏,公司将主动赔偿张女士100元。

因为近期频繁网购,张女士也记不起来最近买了些什么,为稳妥起见,她让丈夫陆先生接听电话。陆先生认为快递发生遗失损毁也不是没有可能,未起疑心,根据对方的指示,在张女士的手机上下载安装了一款带有手机屏幕共享功能的App。通过该App“客服”指导,陆先生进行了“申请赔偿”操作。不一会儿,张女士的某手机支付App的余

额账户上真的多了200元。随后“客服”解释称因输入错误,多打了100元,要张女士把多打的钱退还至“客服”的个人银行账户。陆先生和张女士于是向“客服”指定的银行账户转账了100元。

几乎在同时,市公安局崇明分局庙镇派出所即接到分局反诈中心指令:庙镇辖区的张女士疑似遭遇假冒客服类电信诈骗。民警倪宇霆迅速赶赴张女士家,当讲明来由时,张女士一心认为自己并未被骗,还获赠了100元。

倪警官随即要求张女士打开其收到“赔偿款”的某手机支付App账户。经查阅收支明细,发现所谓“客服”转过来的200元,其实是从张女士该App里提取的“备用金”,换言之,这200元本来就是张女士的钱,并不是对方打过来的“赔偿款”。倪警官告诉张女士夫妇二人,

这种骗局往往后续还会以“退还的钱”未到账等理由骗取被害人更多钱财。直到此时,张女士和陆先生才恍然大悟,所幸民警及时提醒,损失不大。

之后,张女士和陆先生在民警提示下安装了国家反诈中心App。同时,倪宇霆也查看了骗子要求张女士下载的屏幕共享App,发现该App虽然不是诈骗用的恶意App,但骗子可以通过该App查看张女士手机的操作情况,可能会造成个人信息泄露,于是张女士立即卸载了该App。

警方提示:网购维权应通过网购平台或快递企业的官方客服渠道操作,切勿轻信陌生来电,也不要点击不明链接或下载不明手机应用,尤其对方要求转账汇款的,一定要留个心眼,以防上当受骗。

本报记者 陈浩