



家住普陀区的包先生拨打962555读者热线向“新民帮帮忙”反映,2年前,他在东方购物平台购买了一台60英寸的夏普电视机,今年电视机突然黑屏,经检测,损坏的原因是内部漏液。包先生向夏普品牌方提出保修,但对方却一口咬定:电视机内部漏液可能由外力引起,并非性能质量问题,不予保修,需要另付2500元维修费。

# 电视机内部漏液不保修

## 品牌方:非性能质量问题,需另付2500元维修费 消费者:多次交涉无果,夏普如何证明我使用不当?

### 电视使用两年黑屏了

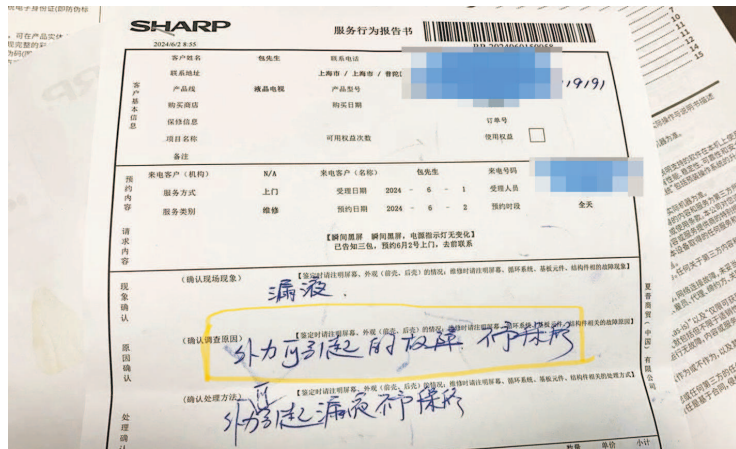
“没摔过、磕碰过,屏幕上甚至连划痕、裂缝等外伤都没有,为何就认定是我们消费者使用不当造成的呢?”包先生说,电视机买来后,好端端地挂在墙上使用了两年,突然就黑屏,夏普却坚持认为,损坏由消费者使用不当造成,但又拿不出任何证据就“拒保”,会不会太霸道?保修期内托辞不保修,是不是很不合理?

“现在打开电视机就是黑屏,屏幕上还有几条铅笔状的竖条纹,什么节目都看不见了。”包先生无奈地表示,家里的夏普电视机购买安装后,就一直固定在墙壁上观看,表面无任何破损点,他和家人甚至都没用湿抹布擦拭过,更不会有果汁、牛奶等液体流进屏幕造成损坏。根据夏普的三包(修理、更换、退货)说明书,在正常使用产品的情况下,显示屏、背光组件等保修3年。

包先生报修后,夏普品牌维修人员上门检查电视机,判定为机器漏液,在维修表上将损坏原因记录为“外力可引起的故障”,并以此为由不予保修。当场,包先生拒绝签字确认。“是不是损坏原因只要是‘外力可引起的故障’,就能将电视机质量问题归咎于消费者使用不当原因造成?既然是外力引起,为何电视机表面又毫无外力痕迹?维修人员不能举证是消费者原因,就能拒保?”包先生强调,当时,维修人员并没有检查出屏幕上有没有裂缝或磕碰。到底是电视机质量存在缺陷,还是消费者使用不当原因造成,并没有任何鉴定。因此,他无法认同这一“拒保”



▲ 包先生家的挂墙电视机突然黑屏,什么节目都看不见了  
▶ 夏普维修网点开具的维修单写明“外力所引起(的)漏液不予保修” 受访者 供图



理由。

### 内部破损非质量问题?

记者与夏普官方客服热线取得联系。一名客服人员回答,根据国家相关三包规定,产品非性能质量问题,生产商不予保修。她又说,后台查询发现,包先生的维修记录显示,黑屏系漏液导致,可以让维修人员再次上门找出屏幕上的裂缝。

那么,屏幕上究竟有无裂缝呢?6月中旬,记者又拨通了涉事维修网点的电话。相关负责人给出另一套说辞:包先生家的这台电视机是内部漏液,破损点在屏幕内部,外观上确实看不到裂缝。但对方称,关于漏液,绝大多数情况为消费者使用不当造成,并再度否认包先生家的电视机发生黑屏属

质量问题。值得注意的是,在记者采访了解过程中,这家维修网点同样不能举证,包先生的电视机属于“消费者使用不当导致漏液”。

### 判定谁之过确有难度

截稿前,包先生与夏普总部客服再次交涉,仍然得到“拒保”的回答。他求助销售方东方购物,但销售平台联系夏普品牌,依然未果。目前,维修网点回应,要解决漏液问题,就要更换电视机屏幕,总共需自费2500元左右。

“品牌方显然在推卸责任,将电视机可能存在的性能问题,推给‘消费者使用不当’,但夏普方面又拿不出任何证据,就拒绝为产品提供保修,让我们消费者很受伤。”鉴

于电视机内部漏液的原因难以确认,包先生希望,要有较为权威的第三方给予技术鉴定,而是由品牌单方面说了算。

为此,记者联系上海电子产品维修行业协会咨询。工作人员表示,电视机液晶屏内部漏液确实比较特殊,由于是内屏破损,所以外屏上看不到裂缝,即使拆机检测,也很难鉴定出是哪方责任。到底是电视机遭受过外力,还是内屏存在质量问题,要靠技术手段给出明确答案,非常困难。但有家电行业业内人士指出,这台电视机尚在保修期内,为提高消费者体验度、满意度,生产商不妨提供更为优惠的显示屏更换价格,积极妥善地处理纠纷,早日给出令消费者满意的处理结果。

本报记者 夏韵

# 老车库堆满杂物,还要占绿新建车棚?

## 小区业委会一份公示引发部分居民质疑

家住闵行区莲花河畔景苑小区的多名居民近日向“新民帮帮忙”求助称,最近,小区业委会张贴了一张有关业主大会讨论事项的公示。其中一项“新建非机动车棚”待讨论事宜,让不少业主心生质疑:现有的地下非机动车停车库管理“缺位”,部分已然沦为“杂物间”,现在又要新占公共部位,移走部分绿化,来增设地面非机动车停车棚,合理吗?

### 小区拟添车棚惹争议

“阿拉小区明明有地下非机动车停车库,但没有管理好,为何还要在地面上新增停车棚?”居民刘先生称,前几天,小区业委会向居民们发放了一份《业主大会讨论事项的公示》文件,其中涉及要在居民楼外新建部分停车棚,来增加停车位。这让他们直呼“看不懂”:“首先,小区里现有的非机动车停车库疏于管理,部分已然沦为‘杂物间’;其次,增设新的停车位,也会影响公共空间和绿化面积。”

记者来到该小区实地采访。据业主介绍,莲花河畔景苑小区设有3个大型地下非机动车停车库,总共能够停放超过500辆非机动车,基本能满足整个小区居民的停车需求。其中一个就位于18号楼的地下一层。记者走进该车库后,映入眼帘的却是多个废弃的花箱,还有扫帚和桌椅等废旧物品堆成的“小山”。这些陈年旧物的表面都覆盖着一层厚厚的灰尘,记者即便戴着口罩,也依旧难抵地下室里堆放的杂物散发的阵阵霉味。



■ 地下非机动车停车库沦为“杂物间”

多位居民直言,拟新建的地面非机动车棚就靠近18号居民楼边上。这里的公共空间本身就并不宽敞,要是再建停车棚,就显得“捉襟见肘”十分拥挤了。居民赵阿姨说,与其要在“螺蛳壳里做道场”,造成居民矛盾,还不如把现有的资源管好盘活来得“实惠”简单。

### 居委会将广泛听意见

记者就此事向属地罗阳六居委会了解情况。值班的社工马先生表示,连日来,居

委会方面已接到多位业主的反映。目前,该方案并非“最终版本”,只是一个“征询意见稿”。居委会正与业委会、物业公司积极沟通,将在充分听取民意的基础上,讨论并完善细节问题。

“这次‘扩建’地面停车,说到底还是为了方便小区居民们停车。”据他介绍,整个小区共有22栋居民楼,居民577户,非机动车的保有量有400多辆。小区的3个地下非机动车停车库,都有门通往对应的居民楼,地面还有多个停车位作为“补充”。然而,仍然有部分居民“嫌麻烦”,为了“图方便”,习惯性地直接将车停在楼道旁,客观上造成了一定的消防安全隐患。业委会提出的增加地面车棚的方案,利用居民楼间的空地和小部分草坪,并硬化部分道路边缘位置,计划将约5平方米的区域,改作车棚。

“既然有这么多位业主反对意见,我们肯定会充分征询民意,或考虑另外选址。”居委会社工透露,在业主大会召开前,业委会将与业主代表们进一步沟通。至于现有地下非机动车停车库的管理问题,居委会工作人员表示,这些杂物主要是上一届业委会订购的定制景观花箱,由于长时间未使用,所以一直存放在地下车库内。对此,居委会将敦促物业公司及时排查清理,并做好日常管理。对此,小区多位业主表示,小区里的事情,需要大家商量着来办,希望居委会和业委会能充分听取多方意见后再作决策。

本报记者 徐驰



本报讯(记者 陈浩 特约通讯员 马蒋荣)6月26日,本报第8版刊登《中城绿谷园路隔断 能否增设便民通道》一文。市民孙阿姨反映徐汇中城绿谷公园被定安路一分为二,东西两块之间缺少斑马线“连接”,市民游园缺少一条“东西走廊”。7月1日,孙阿姨发现相关方面回应市民呼吁,已增设了斑马线。

徐汇中城绿谷公园是一座大型中央商务区公园,一条定安路把公园分为东西两部分,只在沪闵路和南宁路两个十字路口有斑马线,两个路口间相距约350米。绿谷东区、西区的出入口,都在这段定安路的中段,距两端十字路口的斑马线都在百米开外。许多市民为到对面绿谷公园,常常冒着危险“乱穿马路”,存在着安全隐患。

7月1日下午,孙阿姨再次来到徐汇中城绿谷,欣喜地发现一条崭新的斑马线居然出现在她面前。记者看到,这条斑马线不仅连接了东西中城绿谷的通道口,而且相应地画出了停车线和行车标识;斑马线两侧,还都各竖有两根醒目的红黄标识杆作提示。

## 居民反映公园缺「东西走廊」后续 新添斑马线 游园更方便



本版编辑/胥柳曼 视觉设计/黄娟