

维权
周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

屏幕破损自己“买单”？
小米电视退货不容易投诉人：朱女士
投诉时间：9月14日

今年6月份，我在天猫小米官方旗舰店下单购买了一台65寸电视机，7月1日送货上门。收货时我检查了外包装和电视外观，没有发现异常，因为要等候师傅上门安装挂架，并未进行通电测试。

7月15日，小米方面通过预约安排了一位师傅上门来安装电视，师傅开箱通电后，发现电视屏幕上有一条很宽的竖线，屏

幕显示有问题。他当场开了检测单，单子上明确“上门开箱，发现电视屏幕右边有竖线”。我当天将此问题反映给了小米客服。7月17日，小米又安排了一位王师傅上门再次开箱做检测，并开具了第二张检测单，内容描述为“屏幕右边有大约3厘米竖线”，单子上没有其他关于屏幕外观损坏、外力损毁之类的检测结果。

然而，当我接下来和小米客服沟通时，对方却表示电视外观有损毁，不能办理退货，并表示屏幕破损了只能由我自行付费维

修。而对方的依据来自一张电子检测单，单子上的检测人与此前上门的检测人员并不相同，王姓师傅变成了杨姓师傅，故障现象也变成了“显示屏破损”。自此以后，我多次与小米客服联系，对方都始终强调产品外观损坏，不在退换范围内。由于小米方拒不退货，我又联系到天猫客服平台，尽管我出示了各种证据，但两个客服均不认同第一张检测单，而只以第二张电子检测单为准。

如此拉锯了近两个月，此事一直没有进展。

◆记者连线

接到朱女士的投诉后，记者拿到了包括检测单、照片等在内的各种证据，肉眼完全无法从照片上发现外观损坏的迹象。朱女士随后又与小米客服方沟通未果后，9月26日，记者致电小米客服和天猫客服询问相关情况。

小米客服工号73230接到记者电话后，一开始表示在这件事上小米只认同电子检测单上所描述的情形，此后得知记者的身份后，又称自己没有权限对此事表态，让记者把问题提交并记录后，24小时内由上级回

复记者电话。此后工号86370回电给记者，在被问及“为何长时间不能给予反馈，以及如何判断电视是否出现破损时”答道，“通过照片可以看出有裂缝，所以不予退换”。而在被问及为何两张检测单的结果不一致时，对方表示，他们只能根据照片来认定电视有损坏，而不能根据现场检测结果予以认定。10月1日，工号67011再次回电，依然强调小米方面认为该电视有破损，无法退货。而从王姓师傅上门做检测后，小米方一直没有再派人前往朱女士家对实物进行检

测，所有的依据只是那张根据照片得出的电子检测结果。

记者又致电天猫客服，一位姓徐的客服表示，天猫方认为客户在收货时没有发现显示问题，因此也就不同意退换，因为在双方的购买合同中要求客户必须确认“外观或质量无问题”后才能签收。当记者把具体情况告知后，对方表示在4-6个工作日给出解决方案。9月28日，天猫方面致电朱女士，表示愿意退货退款，10月7日，朱女士退货成功。

◆律师说法

类似上文所提到的电器产品有质量问题时，到底应该以现场检测为准还是仅仅通过照片即可完成检测？消费者在产品质量遇到问题时，应该通过什么方式来维权？我们来看看上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师的分析。

针对朱女士的遭遇，上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家已作现场检测确认产品存在质量问题之后，而又以其他事由推翻其现场检测时认定的结果，并要求消费者为产品质量问题“买单”，显然是有悖于诚信经营的准则，严重侵害了消费者的合法权益。

“类似电器产品的质量问题的，当然应以现场检测为准，在商家已派员上门检测认定产品质量问题的情况下，商家理应承担退换货的责任与义务。”金玮律师指出，《消费者权益保护法》第二十四条明确规定，经

营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

金玮律师坦言，朱女士的遭遇其实具有一定典型性。从惯常的验收习惯而言，在签收产品时，如朱女士当即拆封了包装，在对外包装与电视机外观予以检测的同时，应做通电测试等，以确认产品有无质量问题，避免后续争议；如朱女士还需等待商家指派专人上门安装的，则一般不建议在收货时直接拆封包装，而有待专人上门安装时由对方当

场拆封，以便在拆封后及时确认产品的质量。

那消费者在遭遇产品质量问题时，该如何维权与处理呢？“根据《产品质量法》第二十二条的规定，消费者有权就产品质量问题，向产品的生产者、销售者查询；向产品质量监督部门、工商行政管理部门及有关部门申诉，接受申诉的部门应当负责处理。”金玮律师表示，一般而言，消费者与商家因产品质量发生民事纠纷时，当事人可以通过消保委进行调解；当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可以直接向人民法院起诉。

此外，金玮律师提醒广大消费者，不论是网上购买还是实体店购买电器商品，务必记得索要票据和保留电器的维修记录，为争取自身合法权益保留相应的证据。

法治报记者 金勇

简讯

市质量技监局执法总队
联合捣毁多个非法加油车点

□记者 金勇

本报讯 近日，市质量技监局执法总队会同公安机关对本市油品市场开展“保进博”专项执法检查。

在此次执法检查过程中，市质量技监局执法总队共出动110余人次，对宝山、浦东、青浦、金山、嘉定、闵行等区域的非法加油车(点)开展联合突击执法检查，现场利用硫含量检测仪对36批次油品进行抽样快速检验，共发现25批次产品的硫含量不符合标准，部分样品硫含量严重超标，不合格率达69.4%。共查获非法加油车(点)24辆(处)，立案查处11起，查获涉案油品150余吨，货值金额120万余元，目前公安机关已抓捕20余人。

下一步，市质量技监局执法总队将继续重拳出击，组织执法力量对油品违法行为进行深入排摸，与公安部门开展联合执法行动，形成打击油品违法行为的高压态势，为“进博会”成功举办和营造良好的城市环境保驾护航。

静安区市场监管局

组织特种设备应急演练

□记者 金勇

本报讯 近日，静安区市场监管局(质量发展局)在上海滩大宁城小区开展特种设备应急演练及安全宣传活动。

此次演练按照预定方案严密组织实施，编成现场指挥、通讯、应急救援、安抚、安保五个小组。演练模拟了该小区36号楼电梯突发故障停运，3名乘客受困于电梯轿厢内，监控人员接乘客报警后，立即向上级报告并启动特种设备处置预案，各行动小组按各自职责分工前往现场救援，于最短时间解救被困乘客，排除了电梯故障。此次应急演练检验和提升了特种设备使用单位、维保单位及特种设备监察人员的应急处置能力。

演练结束后，静安区市场监管局(质量发展局)进行了总结点评，充分肯定了此次应急演练过程中的快速救援、有效处置以及闭环操作，要求有关单位紧紧围绕服务保障“进博会”，把相关工作做得更加细致到位，切实保障人民群众衣食住行安全。



主笔闲话

这些年来，我们一直在高喊“中国制造”，中国也在逐步向制造业大国迈进。一个产品的诞生常常会经过无数次研究和无数道工序，最终检验产品成败的标准却只有一个——消费者的认同感。这种认同不仅仅来自于产品的质量，毕竟再牛的品牌都有一定的容错率，而产品出现问题或瑕疵本来就是不可避免的。于是，售后服务就成为了产品口碑的最后一道防线。

本期的“投诉实录”就是关于产品出现质量问题后售后服务不到位的一起案例。作为一家在中国香港上市的公司，小米这几年很受国内一些消费者的追捧，其铁杆粉丝还有个专有的称谓“米粉”，产品链包括智能手机、互联网电视、智能硬件及小米生活周边等产品，是国内这些年来最受人瞩目的新兴企业之一。

这样的品牌，旗下的产品应该多是质量过硬的。可是在产品出现问题后，其售后

售后的浮躁——谁愿花钱买罪受？

服务却实在不敢恭维。投诉人购买的小米电视开机后出现了明显的质量问题，上门检测的师傅也认同这一问题并填写了检测单，可客服却不认同这一报告，始终坚持据说是根据照片得出的另一结果，并对消费者退货退款的要求再三推诿。记者先后3次与小米客服沟通，令人啼笑皆非的是，每一次都需要记者重复一遍消费者的情况，这种机械式的问答让人疲惫不堪。

产品出现了问题不可怕，消费者多数时候并不会因此苛责商家，而只是希望能通过售后服务系统解决问题。可是这种反复的过程，貌似礼貌实则冰冷的问答，更别提那些奇葩的解释了，除了让人心生厌烦外，更主要的是必然意味着至少一个消费者的流失。试想，当你有过一次这样的遭遇后，还会再去买这个品牌的产品吗？再推而广之，还会推荐自己周围的人买吗？也许，这样的案例并不属于常态，“顾客是上帝”这种话也经不起太多的推敲，甚至像小米这种大企业也未必在乎几个顾客的流失。

但口碑这种东西，就是从无到有，点滴而起，一旦真的塌掉了，很可能就会以几何效应下滑。

此前，“滴滴司机杀人案”就暴露了新兴企业客服的弊病，与滴滴类似，有消息称小米如今也将部分客服服务外包出去。对于企业来说，这种外包模式省却了不小的成本，似乎也少了很多麻烦，但看上去很美的东西有时却未必靠得住。作为第三方，外包客服不可能那样的尽职和专业，更多地是按照合同和规章上的流程刻板执行，人性化的服务也就因此慢慢泯灭。而被服务方是人，有情感需求，同时遇到的问题也千奇百怪，同一个流程怎么可能解决得了？

售后服务不仅仅是服务，也是一门学问，关系到一家企业的形象和口碑。服务好了，买家都成了“回头客”，服务差了，谁也不愿花钱买罪受。这么简单的道理，说易行难，但对于一个大品牌企业来说，如果这点都做不到位，那就多少有点“店大欺客”了。

金勇