

转包的售后问题多 打折的服务不靠谱

投诉人：李女士
投诉时间：2021 年 1 月

现如今，许多家电品牌的售后都是外包合作的方式，导致大部分售后服务多以外包给第三方为主，少有真正意义上由企业直接管理管控的售后网点。第三方维修网点维修资质、硬件措施各有不同，人员素质、服务意识也良莠不齐，厂家缺乏对维修网点的有效监管，甚至会遇到生产厂家和售后网点互

相推诿的现象，此时消费者真是投诉无门了。

李女士遇到了这么一件烦心事，去年“双 11”期间，她通过京东购买了一款净水器，后续发现产品有质量问题，但售后服务流程使得她郁闷不已——总公司要求售后网点开具退货证明，而售后网点表示没有总公司的同意无法开具。

李女士还表示，在她报修后，维修网点派上门的第一位维修人员曾口头称涉案机器

确实存在问题，但他当时只是开具了一张上门单，并“自说自话”未经同意就填写了“用户满意”，此后就无任何回音。无奈，李女士第二次拨打售后服务电话，第二位维修人员则认为机器无质量问题，要退货必须由生产厂家认可，同意他们开具产品有质量问题的鉴定单才能进行操作。李女士的退货诉求也就此搁置。

无奈，李女士只能通过投诉热线进行投诉，要求尽快办理退货。

◆ 记者连线 ◆

浦东新区消保委工作人员与品牌售后服务取得了联系，客服表示，售后服务工作流程没有问题，机器经过鉴定也没有问题，因此拒绝退货。

厂方要求售后网点开具鉴定单才能操作退货，售后网点则表示除非厂方“要求”，

他们才会开具鉴定单，这就形成了一个闭环，消费者的退货退款诉求几乎无法得到满足。鉴于被诉方的态度，消保委建议李女士通过权威第三方进行检测，以此来确认净水器是否存在质量问题。

向消费者提供优质的产品是企业生存和

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师认为，生产厂家将售后服务外包给第三方并不能免除其应向消费者承担的义务，消费者可依照规定退货，或者要求厂家履行更换、修理等义务。

“就消费者李女士的遭遇而言，第三方维修网点系受厂家的委托提供售后服务，相应的责任与义务仍由厂家承担，因此李女士有权要求厂家更换或者维修。”金玮律师表示，《消费者权益保护法》第二十四条第一款明确规定，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。

“就产品有无质量问题，可以通过鉴定机构检测予以认定。”金玮律师表示，在产品质量经鉴定被认定存在质量问题的，则厂家应承担相应的民事责任。如厂家故意拖延或者无理拒绝履行更换、修理等义务的，则消费者可以通过向法院起诉的方式向厂家主张权利，还可以根据《消费者权益保护法》的规定向相关行政部门举报，由行政部门介入调查并予以处理。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择商品时尤其是家电等产品应货比三家，选择有良好口碑与优质服务的品牌厂家。同

发展的前提条件，售后服务更是加强品牌忠诚度的有效举措。事实上，售后服务不仅是销售环节的终结一环，同时也影响消费者对整个品牌后期的购买信心和满意度。同时，消保委也提醒广大消费者，购买小家电最好货比三家，选择大品牌的产品。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

时，金玮律师也呼吁生产厂家，应重视售后服务与保障消费者的合法权益，以免广大消费者最终选择“用脚投票”，对厂家而言得不偿失。

记者 金勇

一周 打假

海南查扣假红糖

海口市市场监管部门近期对海口龙华天天糖商进行现场检查，发现该商行生产经营的红糖产品，涉嫌冒用他人厂名厂址且未标注生产日期。新京报记者 2 月 26 日获悉，海南省市场监督管理局已对该事件进行了立案调查，目前已查扣问题红糖 30.05 吨，查明已销售问题产品 399 包，大部分流向农业种植和养殖环节，尚未发现流向餐桌。

2021 年 2 月 1 日，根据群众举报和媒体通报，海口市市场监管部门对海口龙华天天糖商行进行了现场检查，发现该商行生产经营的红糖产品，涉嫌冒用他人厂名厂址且未标注生产日期。

海口市市场监管局官网信息显示，截至 2 月 22 日，相关监管部门在该商行共查扣问题“红糖”30.05 吨、生产原料 90 包、加工设备一台，现查明已销售的 150 包（规格 50kg/包）和 249 包（规格 25kg/包）涉案产品大部分流向农业种植和养殖环节，尚未发现流向餐桌。

汽车“假”玻璃泛滥

近日，郑州市公安局管城分局打掉非法制造销售假冒汽车玻璃团伙，涉及奔驰、路虎、大众、本田等十几个知名品牌，涉案金额达 100 余万元，刑拘 7 人。

2020 年底，郑州市公安局管城分局食药环侦大队在工作中获知线索，张某等人学习假冒汽车玻璃技术，并且在郑州市城

郊租用门店及仓库大量生产、销售假冒知名汽车品牌玻璃。2019 年以来，受利益驱使的张氏父子学习假冒汽车玻璃打码技术，在城郊物流园内设立贴标、储藏窝点，张氏父子从玻璃厂家批量购进不带商标的汽车玻璃放进租用的仓库，使用汽车玻璃打码设备在玻璃上打上知名汽车品牌商标加价卖给汽修厂、专卖汽车玻璃的下线，下线再将价格翻倍卖给不明真相的消费者。同一块玻璃，能打上国外豪车品牌，也可打上国产品牌，价格相差巨大。

专案民警在新郑市龙湖镇及华南城附近查获张某等人用于储存假冒注册商标汽车玻璃仓库和门店五处，查扣假冒注册商标的汽车玻璃 1228 块，冒用的知名汽车品牌商标十余个，玻璃激光打标电脑一台、打标机一部，涉案金额上百万元。

主笔 闲话



随着我国老龄化日趋严重，老年人权益保障正成为全社会必须共同面对的重要课题。本期“专家坐堂”以案释法，为老年人维护自身合法权益支招。

侵犯老年人权益的形式有很多，子女通过窃取、骗取、强行索取等方式侵犯父母的财产权益的行为尤为可憎，其中就包括

“强行啃老”，没门

那些“啃老族”。养育儿女本就不易，一路走来风风雨雨，父爱如山，母爱如海，终将儿女抚养成人。姑且不说颐养天年，至少也算松了一口气吧。然而，总有那么一些人，自己不努力，无法承受社会的压力，一心逃避责任和担当，只想攫取不愿付出，成为某种意义上的“失败者”。这些人不愿接受“失败”，不能接受生活质量有所下降的“现实”，在外争无力的情况下，只能把眼光盯在父母身上。在条件许可的情况下，父母适

当补贴儿女本无可厚非，一家人并不需要非此即彼。然而，“啃老族”不仅自身不思进取，而且还像“吸血虫”般敲脂吸髓，不把老人的财产榨干誓不罢休。

这样的“啃老族”不仅要遭受道德的谴责，法律同样不能纵容其行为。法院在审理这类“强行啃老”案件中，会充分查明老年人的真实意愿，秉持保护老年人合法财产权益的原则进行判决，以便有效定纷止争。

金勇