

□ 记者 章炜

明明是电视机液晶屏出了问题,师傅上门后,系统里报出的故障居然为“主板损坏”。随后,售后人员以过保为由,要求消费者自掏腰包,负担 2499 元的维修费用。消费者唐女士近日向《上海法治报》反映,家里的飞利浦液晶电视近期发现屏幕花屏,按照品牌的保修政策,屏幕作为主要部件依然在三年保修期内,结果报修后,唐女士发现猫腻不少,保修期内的售后维修一波三折。

“明明保修期内,凭啥叫我自掏腰包?”

唐女士说,2021年10月,她在成都地区一家家电大卖场花了4299元买了一台58英寸的飞利浦液晶电视机。今年7月中旬,她发现屏幕坏了,右边屏幕出现了较大面积的花屏现象。唐女士立刻拨打400电话报修,师傅上门后,打开电视机看了几分钟,说是液晶屏损坏,要先回去上报系统。第二天,唐女士接到师傅电话,说要自费维修。“为什么保修期之内需要自费维修?”疑惑不已的唐女士拨打官方400电话。客服查询后表示,师傅上报的是部位是“主板损坏”,品牌的保修政策是主板仅保一年,液晶屏幕保三年。因此,唐女士家的电视故障部位过保了,需要自费维修。唐女士当即指出,系统内的故障部位肯定报错了。客服却表示,故障一经上报,系统内无法更改。

除了故障部位疑似谎报之外,保修期时间的认定也令唐女士恼怒不已。按照客服要求,唐女士上传了相关消费单据。客服却表示,维修需要出具正规的发票,而唐女士提供的是商家的销售单,不符合保修要求。如果提供不出发票,则以产品的出厂日期来计算。而按照唐女士报出的电视型号查询,无论是按照整机还是主要部件,都已经过了保修期。

唐女士多方申诉后,一位客服专员联系她,表示考虑到特殊情况,原本更换屏幕市场价为3300元左右,可以为给她800元左右的优惠,维修费用为2499元。对此,唐女士坚决不认可。“先是谎报故障,后面又和我拉扯购买凭证的事情,明明保修期内,凭什么叫我自掏腰包?”唐女士气愤地说。

记者看到,唐女士提供的销售单上,写明了电视机的购买日期为2021年10月10日,价格为4299元。为了能顺利维修,唐小姐近日找商家补开了正规发票。由商家“春林电器”开出的发票上备注,该电视机购买日期为2021

投诉实录

屏幕故障报成主板损坏
飞利浦电视屏花了
明明保修期内
却要自费2000多

年10月10日,型号为飞利浦液晶电视58英寸T3,相关细节与销售单相符。

厂家:保修期从发票开具日开始算起

就唐女士的投诉,记者近日致电飞利浦,客服专员表示,品牌执行国家“三包”政策,保修期从发票开具日开始算起。整机保修一年,主要部件保修三年。其中主要部件有四个,液晶显示屏属于主要部件,而主板不在主要部件范围内。

对于唐女士补开的发票,客服表示系统未必认可,需要将相关凭证上传至系统内才能确认。如果没有厂家认可的发票,则从产品序列号查询上市时间来确定保修期。从唐女士提供的序列号来看,查询到机器上市时间是2020年,因此系统审核之后,认定该电视的主要部件已经过了质保期。

唐女士家的电视保修期到底从什么时候开始算?德恒上海律师事务所

鲁逸恺律师分析,7月1日开始实施的《消费者权益保护法实施条例》规定,经营者与消费者约定承担退货、更换、修理等义务的有效期限不得低于国家有关规定的要求。有效期限自经营者向消费者交付商品或者提供服务完结之日起计算,需要经营者另行安装的商品,有效期限自商品安装完成之日起计算。按照相关法律规定,真正的“三包”应该是商家或厂家在完成销售、配送、安装、调试后才开始计算。按照品牌方目前实施的保修政策,唐女士家电视保修服务的有效期限应于发票中所显示的购买日期(2021年10月10日)起算。

近日,经多次协调,记者从飞利浦处了解到,品牌售后为唐女士免费更换液晶屏幕,目前电视已经恢复正常。“对于唐女士家的电视,我们最终认定为屏幕故障。但唐女士的相关单据在系统确实没有通过,按照产品序列号,系统认定主要部件已经过了保修期。目前,总部经过核实后,特批对于唐女士家的电视进行免费更换屏幕处理。”

消息树

温州商家遇上豪气客户,客户一开口就要7箱茅台,并且爽快付款。当客户来提货时,却戴着口罩和帽子遮掩面部。豪气客户为何如此神秘?原来这竟是“洗钱”活动。

7月30日下午,温州商户王老板接到一通陌生来电,对方以公司名义采购茅台,并且一开口就是7箱。王老板喜出望外,立即添加对方微信详谈。对方先让王老板拍摄茅台实物图,以证实确实有7箱茅台,后双方以市场价111300元成交,并约定第二天下午让公司司机提货。到了约定时间,只见一位戴着口罩的男子开着车前来,王老板便和他一起将7箱茅台抬到他车上。本以为做成了一笔大单,没想到不久,王老板的银行账户竟被冻结,银行卡绑定了他的支付宝、微信等收付款软件。王老板情急之下马上选择了报警。通过警方,王老板才得知,犯罪分子利用了他的银行账号进行了洗钱,而他的账号也因为涉诈骗被依法冻结。

无独有偶,就在当天晚上,温州商户陈老板也遭遇了同样的情况。他接到一通陌生来电,对方称要采购7箱加一瓶茅台,双方商谈好价格,对方先付了3700元定金,称剩余11万元明天让公司财务打款,并让公司司机过来提货。到了约定时间,一位戴着口罩的司机前来。陈老板在确定货款到账后,便帮对方将茅台一块抬上了车。第二日,陈老板的银行账户也被冻结。据悉,温州已有多家商户陷“茅台洗钱”风波。

警方介绍,犯罪嫌疑人通常会优先购买方便变现的商品(如烟酒、鲜花礼盒等),提出让商户提供银行卡号,并将货款打入其银行卡账户。其实犯罪嫌疑人是将商家收款码、银行卡账户转发给电信网络诈骗案件的受害人。商户收到的“预付款”实际是其他案件的“赃款”。警方提醒,在遇到有陌生客户遮挡面貌(戴口罩等),购买大量烟酒、珠宝黄金等商品,且非本人现场支付、需使用银行卡转账等第三方进行支付的情况,商户要仔细甄别,慎之又慎。谨慎接收网络订单和大额线下订单,规范收款流程,拒绝来历不明的货款。(来源:温州晚报)

律师说法

德恒上海律师事务所鲁逸恺律师认为,厂家谎报维修部件以避免保修、不认可补开发票所显示的购买时间来计算保修期的行为,违反了《消费者权益保护法》等相关法律规定,侵害了唐女士的权益。

《民法典》中的“欺诈行为”指,故意告知虚假情况,或者负有告知义务的人故意隐瞒真实情况,致使当事人基于错误认识作出意思表示。《消费者权益保护法》规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按

消费者有权根据相关规定主张赔偿

照消费者的要求增加赔偿其受到的损失。上述维修人员上报错误的损坏信息、客服据此主张不适用保修的行为,易导致消费者对于产品的故障产生错误的认知。而客服要求消费者按照错误的故障信息进行保修的行为属于将经营者自身的错误、责任转移至消费者承担,不公平地增加了消费者的责任。在此期间若唐女士基于错误的认知受到损失,有权根据相关规定主张赔偿。

根据《侵害消费者权益行为处罚

办法》规定,从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者不得谎报用工用料,故意损坏、偷换零部件或材料,使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料,更换不需要更换的零部件,或者偷工减料、加收费用,损害消费者权益,否则应当承担相应的责任。在上述案例中,厂家维修人员将适用保修的故障谎报成需要自费维修的故障,在实质上属于加收费用、损害唐女士权益的行为,应当承担相应的责任。