

条形码不清晰 新买的空调售后服务遭拒

消保委:条形码不清晰的“串货”产品,仍能享受三包服务,但消费者购买时要注意查看

阅读提示

莲都区消保委认为,根据《部分商品修理更换退货责任规定》第三条规定:“列入目录的产品实行谁经销谁负责三包的原则。销售者与生产者、销售者与供货者、销售者与修理者之间订立的合同,不得免除本规定的三包责任和义务。”这就表明,消费者即使买到的是“串货”产品,仍能享受三包服务。



□ 记者 陈春 通讯员 叶勇

随着“三伏天”的到来,空调的使用也到了高峰期。急着购买空调的市民千万要留个心眼,要看看所买空调的上面条形码是否清楚。日前,莲都区消保委就处理了一起因空调条形码不清晰而引发的消费争议。

空调条形码不清售后成问题

上个月,市民傅先生在市区某家电卖场购买了一台品牌空调。安装后,他无意中发现空调机上的条形码不清晰。“难道买到了假货或翻新机!”傅先生拨打该品牌空调的客服电话得知,条形码是各空调生产厂家对自己产品的识别标志之一,也是品牌售后提供服务的依据。于是傅先生找到该空调品牌的售后部门对新空调进行鉴定。

“由于空调机上条形码不清晰,今后售后服务就不在三包范围之内。”售后人员检查后告诉他,这台空调虽然是该品牌的正品,也是新机,但在三包期内空调出现质量问题无法享受免费维修等服务。

为何会出现条形码不清晰?售后人员分析,这台空调可能属于不同销售区域销售的产品,商家为了隐瞒销售区域范围,刻意将条形码涂抹不清,用行业内的话讲就是“串货”。

于是傅先生找到家电卖场,要求退机并赔偿损失,由于双方未能达成一致处理意见,傅先生投诉到消保部门。

莲都区消保委对此事进行调查后认为,虽然傅先生购买的空调不是假冒伪劣产品,但商家在销售前未将条形码不清楚这个问题予以明确告知,侵害了消费者的知情权。经调解,家电卖场最终同意按照消费者的要求给予退换货,并承担因拆装机造成的合理损失。

“串货”的家电也能享受三包服务

无独有偶,市区谢先生家的空调也遇到了同样的问题,他去年购买的空调最

近发生了故障,联系品牌售后上门维修,但售后人员上门查看后发现空调机身上条形码不清晰,并以此为理由拒绝免费维修服务。

售后人员认为空调机身上的条形码相当于“身份证”,虽然该空调还在厂家承诺的三包规定时限,但由于机身上的条形码已被破坏,根据厂家保修政策,不能验明机子的正身,无法为其提供保修服务。于是谢先生向莲都区消保委咨询如何处理。

那么条形码不清晰的“串货”家电产品究竟能不能享受保修服务?消费者碰到类似情况又该如何应对呢?莲都区消保委认为,根据《部分商品修理更换退货责任规定》第三条规定:“列入目录的产品实行谁经销谁负责三包的原则。销售者与生产者、销售者与供货者、销售者与修理者之间订立的合同,不得免除本规定的三包责任和义务。”这就表明,消费者即使买到的是“串货”产品,仍能享受三包服务。如果某些品牌厂家对于“串货”问题售后进行了特殊声明,销售者作为第一责任人,消费者可以要求其提供退换货及包修或保修的服务。因此谢先生可以凭借购买空调的发票要求销售商履行三包责任。

莲都区消保委借此提醒广大消费者:“串货”的家电多是大品牌畅销产品,比较容易卖出去,但“串货”商品出现质量问题后,在维修过程当中往往会出现推诿或经销商自行维修等现象,给消费者带来很多不必要的麻烦。为了防止买到“串货”商品,消费者在购买时要注意:对“特价机”要留个心眼,细心了解各商家的产品代理情况,注意产品的区域序列号,以免为商家“串货”提供机会。

另外,在安装空调前记得查看产品上的条形码,一旦发现“串货”销售商有将条形码涂改撕毁的现象,应及时要求退换货。最后,买家电时一定要索取正规的发票,不要为了价格便宜就同意不开发票,这样会给今后的售后服务带来很大隐患。

■最多跑一次 群众好办事

让数据网络多跑路

跨省削黑户 跨国办落户

□ 记者 麻东君 通讯员 胡昌清

本报讯 为深入推进“最多跑一次”改革,青田县公安局在积极开展户籍业务改革,让数据互联网代替市民跑路,真正为市民带来了便利,不仅跨省联动解决了20年的黑户问题,更是通过网上在线审核了落户所需相关证件,办理了一起“跨国”落户业务。

浙赣警方跨省联动 为女子削了20年“黑户”

20多年来,对于漂泊在异乡的卢娟(化名)而言,最大的心愿就是落户。7月12日,她从青田县公安局民警手中领到属于自己的身份证,心里的那块石头终于落了地。

上个世纪80年代末,青田的林某跟江西的卢娟相恋结婚。婚后不久,卢娟跟随丈夫林某来到青田县贵岙乡塘后村。在青田,卢娟生下孩子,没来得及回到江西办理户口迁移,其父亲也没有将准迁证明寄过来,凭一张大队证明,卢娟的户口被注销了(当时户口由乡政府管理)。

今年6月,青田县公安局温溪派出所民警进村走访中,了解到卢娟没有户口与身份证。民警便根据卢娟提供的家庭信息与江西省修水县大桥派出所取得了联系,并联合开展跨省办理,帮助卢娟落户。

江西警方调取了当年卢娟注销户口的证明,并到村里了解卢娟的信息,将情况反馈给青田县公安局。

青田县公安局根据江西警方提供的资料,又到卢娟所在村进行走访调查。

7月12日,卢娟在青田成功落户。

拿到身份证的卢娟激动地说:“现在有了身份证,办理医疗、社会保险,出行都方便了,真的很感谢青田民警。”

青田公安跨洲落户 意大利华侨来信点赞

今年6月下旬,青田县公安局温溪派出所办证窗口来了一位70多岁的老人,老人提出想将儿媳和孙子的户口迁到其儿子彭海洋的名下。

据老人介绍,当年儿子与儿媳结婚,户口并没有迁到一起。民警经过了解,现在老人的儿子彭海洋与其妻子、孙子都居住在意大利,短期内无法回国,事情又非常紧急,时间上不允许,经济上也是一笔不小的开支,老人的儿子彭海洋就想委托在国内的父亲到温溪派出所办理。

可办理户口迁移需要本人亲自到派出所办理,当事人又都远在意大利,如何解决?

考虑到当事人的特殊情况,温溪派出所民警第一时间向青田县公安局主管部门进行汇报,在得到批准后,民警为当事人开通了“绿色通道”。

民警通过微信视频与远在意大利的彭海洋夫妇进行联系,了解了具体情况后,对彭海洋夫妇的结婚证及一家人的护照等证件进行网上审核。经过查验核实后,民警当场办结了这件横跨欧亚大陆的落户业务。

7月15日,青田县公安局温溪派出所收到了彭海洋夫妇从意大利寄来的感谢信,感谢温溪派出所民警的热心服务。

市区城西公租房完成抽签配租

□ 记者 黄俊剑 通讯员 邹璇

本报讯 前天下午,市区的中意大酒店二楼内人头攒动,市区公租房第三批房源在此完成了抽签配租。此次配租的房源为日前移交的城西公租房(嘉慧园),共807套。

据了解,城西公租房(嘉慧园)项目位于大学生创业园以东,城西安置房以南,市消防支队特勤中队以西,城北路以北,小区总建筑面积64938.95平方米,其中住宅面积37881.75平方米,由8幢建筑组成,建筑层数为8-9层,共计807套。

经过现场抽签、选房,获得公租房承租权的市民,将在7月24



日至8月13日分批签订租赁合同,之后就可以凭合同领取钥匙了。