

送货安装延迟后果谁负？

每到家电销售旺季，厂商们便推出各种促销服务，虽然消费者获得了不少实惠，但也常常发生送货安装延迟的情况，让消费者等得心焦，有时还会引发消费纠纷。那么，送货安装延迟的责任到底应该由谁来负呢？

◆送货延迟 消费者等得心焦

“开开心心买了一台空调，可因为送货延迟，让我等得心焦，由最初的开心等到着急，最后彻底变成了愤怒。”湖北消费者赵先生告诉记者，他5月2日在当地一家卖场买了一台空调，因为商家促销，便宜了800元，当时他还非常高兴。付款的时候，销售人员称库里有货，保证在5月3日送货安装。“因为5月4日要上班，我还一再叮嘱，销售人员也是一再保证。”赵先生说，没想到5月3日他在家等了一天也没有等到，打电话询问，销售人员却称送货人员太忙，安排在5月4日上午送货，无奈他只好请了一天假在家等着。可5月4日等了一天，空调还是没有送到，再问销售人员，销售人员称货源紧张，当天缺货，所以没有送，并保证5月5日上午一定送到。没办法，赵先生只好再请假。到了5月5日中午，空调还是没有到，于是又催，销售人员表示货已发出，让他耐心等待。终于，到了晚上8时，空调送到了，但还不能马上安装。这时赵先生已经请了两天假了，被扣了两天工资，共计600元，而且因为请假，还会影响到奖金。对于因为商家送货延迟造成他被扣工资，赵先生非常气愤，他表示，因为送货延迟，他起码损失了600元，可商家却不承担任何责任，只是一句“对不起”了事，虽然态度很好，“可态度再好也换不来工资呀。”

◆安装延迟 消费者权益受损

如今在各种舆论压力下，很多企业已经将产品的三包起始时间改为从送货时开始计算，在很大程度上保护了消费者的合法权益。但是，空调、热水器等家电产品需要安装才能使用，而且也只有在这时，消费者才能真正检验产品的质量。而记者调查发现，很多商家都采取的是送货和安装分开服务的方式，也就是说，货送到了，还要另找时间安装，一旦安装不及时，消费者的合法权益就会受到损害。

合肥消费者李先生前不久就遇到了由于安装延迟造成其权益受损的事。李先生在当地一家卖场买了一台空调，“送货还很快，第二天就送来了，我也签字了，当时送货人员称马上就有人来上门安装，我也就相信了，没想到等了两天都没有人来，就这样一直过了10天才给我安装。可是用了一个星期之后，我发现空调制冷有问题，要求换货，却遭到了拒绝。”李先生气愤地对记者表示，当时他拿着国家三包条款中的“7天包退，15天包换”与商家理论，商家却称三包日期从送货之日起计算，他家的空调已经过了15

天包换期限，只能维修了。虽然李先生一再表示超过15天是安装延迟造成的，不是他的责任，但商家称安装是厂家的事，不是他们的责任，拒绝换货。

记者随后找到李先生购买空调的商家。销售人员告诉记者，夏天是空调销售的旺季，由于销量猛增、配送人员不足等原因，的确会有部分消费者购买的空调出现安装延迟的情况。“李先生的空调因为安装延迟造成不能换货，是不是商场的责任呢？”记者问。卖场负责人表示：“我国三包责任规定三包有效期自开具发票之日起计算，而我们已经从送货之日起计算了，安装延迟造成的超过三包期，我们也没有办法，毕竟这个是国家规定的。”

◆延迟纠纷 消费者维权困难

记者在调查中发现，消费者在遭遇送货安装延迟之后，几乎所有的商家都会找出各种理由加以辩解，消费者想维权非常困难。在上述案例中，赵先生和李先生都是如此。赵先生告诉记者，因为送货延迟请假被扣600元工资，他要求商家补偿，商家却百般推脱，最后干脆以“没有先例”为由拒绝。

在采访中，无论苏宁还是国美的售后客服人员均对记者表示，送货安装不及时确实时有发生，不过大多数情况都是因为厂家没能按时供货造成的，他们也是受害方，主要责任在厂家，与他们关系不大，后果也不应该由他们来承担，不过他们会帮助消费者同厂家联系协调。

记者还发现，商家在销售家电时一般只是提供发票，即便提供送货安装单，上面也没有送货安装时间之类的条款，更没有延迟送货商家该承担什么责任的约定内容。消费者购买家电时，一般也不会要求将送货时间附注在销售单上，销售人员多是口头承诺，这就导致了一旦发生纠纷，商家便再三狡辩。

●专家观点 商家应为违约埋单

在家电领域，关于送货安装延迟的违约责



任承担问题，消费者维权依然非常困难。对此，专家在接受记者采访时一致认为，商家应该为自己的失信埋单。

北京汇佳律师事务所律师邱宝昌指出，即便消费者与家电卖场只是有一个口头约定，也意味着达成了一种协议。商家一旦接受消费者所付货款，作为卖方，就应当按照双方的约定履行按期送货的义务。虽然家电卖场最终履行了送货义务，但是如果发生送货不及时，造成消费者权益受到损害的，按照《合同法》规定，商家就需要承担违约责任，并为自己的失信埋单。

中国消费者协会秘书长助理王前虎也指出，按照《消费者权益保护法》第四十七条的规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息及消费者必须支付的合理费用。

王前虎还告诉记者，每到家电销售旺季，因货源紧张、送货安装人员不足等原因造成送货不及时而引发的投诉量就会明显上升。这暴露出一些商家对销售高峰准备不足，只注重订单购货的数量，却忽视了货源和物流问题，造成了一段时间内送货延迟投诉比较集中。2007年12月1日实施的《家电专业店经营规范》规定家电专业店应按照承诺为体积较大或较重的商品提供送货服务，并在约定时间内将商品送到等，但并未制定违约时的罚则，因此消费者在购买家电时，要提高维权意识，要与商家签订书面协议，约定具体的送货时间以及违约后双方的责任、解决办法等，以免以后维权时遭遇麻烦。（据《中国消费者报》）

新包背一天就坏 工商调解退款

晨报讯（记者 柯其其 通讯员 王志芳）李女士购买了一个打折女式背包，背了一天就发现有质量问题，当她去找商家调换时，对方却不予调换。李女士投诉到山城工商分局12315投诉举报中心，最终在工商人员的帮助下，问题得到了解决。

6月10日，李女士在山城区红旗街某箱包专卖店看到店内正在处理女款背包，商家称店里的很多女包原来都卖四五百元，因为颜色不全了，所以打折处理。李女士选了一个镶钻背包，谁知买回家刚背了一天，背包上的装饰钻便掉了两颗，她找到商家，店老板给她换了两颗备用钻。随后李女士背着新包去参加朋友聚会，大家发现她刚换的那两颗备用钻明显和原来的不一样，几乎没有光泽。李女士再一次找到店主，要求调换一款女包时，商家称该包为处理包，不能调换，李女士提出退货，商家称因为是处理商品，也不能退。无奈之下，李女士投诉到山城工商分局12315投诉举报中心。

6月12日，在工商人员的调解下，李女士最终获得了退款。工商人员在此提醒消费者：购买打折商品时应索取票据，“三包”才有保障，但是如果商家标明了是因质量问题才降价销售的“处理品”，消费者购买后就没有理由因质量问题要求退换了，所以消费者不能贪图便宜，要看清打折降价原因，考虑好再购买。

汽车自燃 消费者投诉终获赔



晨报讯（记者 柯其其）在工商部门的认真调解下，因汽车突然起火引起的一场纠纷圆满解决，车主朱女士获赠5万元车款。6月15日，记者从淇滨工商分局淇滨工商所了解到这样一件事情。

2010年11月，市民朱女士决定购置一辆汽车，在新区某汽车销售公司她精挑细选了一辆汽车。汽车买来后，她一直细心呵护保养，起初也没出现什么问题。今年3月的一天，在汽车行驶过程中，朱女士忽然发现车内冒出了黑烟，汽车竟然起火了。虽然火很快被扑灭，但车辆的突然起火让朱女士心有余悸，她随后与汽车销售公司取得了联系，汽车销售公司表示可以对该车进行维修，对于朱女士提出的退车要求，双方一直没有达成协议。

因为问题一直得不到解决，朱女士来到淇滨工商分局淇滨工商所进行投诉。

在工商部门出面协调下，双方同意协商解决。工商执法人员对事情经过进行了详细了解，做了大量的调查取证工作，就《消费者权益保护法》相关内容向双方进行了讲解，还多次与朱女士和经销商进行沟通，听取他们各自的想法，并提出了具体的调解方案。

在工商人员的努力下，最终双方达成调解协议，汽车销售公司答应收回起火车辆，赔付朱女士5万元车款。至此，一起颇费周折的汽车消费纠纷终于得到了圆满解决。

欧派门业感恩回馈消费者

店内所有产品均特惠价销售

晨报讯（记者 柯其其）“我们欧派门业自进入鹤壁以来，凭借过硬的产品和完善的售后服务，受到了广大消费者的青睐。为感谢大家对我们的支持，6月18日至26日期间，我们将在新区金山路南段的旗舰店推出‘感恩倾情大回馈活动’。届时店内所有的产

品均以特惠价销售。”6月15日，欧派门业鹤壁总经理高红英接受采访时说。

高红英告诉记者，欧派门业是一家集研发、生产、销售、服务于一体的专业木门制造创新科技企业，综合实力居全国同行业前五名，建立了国内首家“木门博物馆”，产品出口60多个国家。产品环保符合世界最高标准，达到欧洲E0级，2010年建成全国最大的门业生产基地，占地3000余亩。率先在同行业中通过了ISO9001国际质量管理体系认

证、ISO14001环境管理体系，标准化良好行为AAA级认证，CMS测量管理认证，CTC中国建材认证，中国木门健康认证。荣膺中国经销商首推门业品牌，中国制造网认证供应商。

“只有将消费者放在心里的品牌才能被消费者放在心上，所以我们始终将消费者放在第一位，正如我们的口号表达的那样：让我们拥有欧派门，让我们拥有幸福家。我们相信实力铸就辉煌、品质成就品牌，我们将一如既往为广大消费者提供优质的服务。”高红英说。

欧派橱柜掀起优惠狂潮

交定金可获价值上千元大礼包

晨报讯（记者 柯其其）“前两天听朋友说欧派橱柜鹤壁旗舰店开展优惠活动，就去看了看，没想到优惠幅度这样大，交了1000元橱柜定金，获赠了价值1680元的高档厨房大礼包，还能抵3000元货款，感觉特别实惠。”6月15日，市民王先生说。

听到有这样大的优惠政策，记者特意找

到了位于新世纪广场东区的欧派橱柜衣柜旗舰店，据该店经理赵彩霞介绍，此次促销活动，欧派的优惠力度空前，自6月18日至6月26日期间，消费者购买欧派橱柜、衣柜可享受一系列优惠外，交定金还可获价值一千多元的礼包等。按照优惠政策，记者对订购一套橱柜做了预算，发现能省下好几千元，确实能让消费者享受到实惠。

据悉，作为获得中国驰名商标、中国名牌产品的欧派橱柜来说，市场占有率16年来始

终于行业前列。欧派橱柜先后荣获“中国驰名商标”、“中国名牌产品”等众多荣誉。“从我们欧派入驻鹤壁的第一天起，我们就一直本着‘坚持以消费者的根本为核心，让每一位消费者都满意’的服务宗旨，以优质的服务，让每一位消费者都感受到‘有家有爱有欧派’的幸福生活。今年，鹤壁旗舰店又进行了全面升级，推出免费安装、免费定期检修、免费设计厨房效果图、八年质保等服务。我们相信欧派橱柜丰富的产品、专业的设计及安装团队能给消费者带来更好的厨房生活体验。”赵彩霞说。