

2011/12

15

星期四

农历辛卯年十一月廿一

晨报

消费周刊

总第 98 期

内容专业权威 发行全面覆盖

行业规范实施 家电延保再成焦点

延保服务,买还是不买?

核心提示

家电延保服务进入中国已经多年,消费者早不陌生,但由于相关法律法规缺乏,市场乱象纷呈,延保也因此饱受诟病。从12月1日起,由中国家电维修协会发布的《家电维修服务规范》正式实施,让家电延保再度成为业内关注的焦点。与此同时,随着元旦、春节销售旺季的临近,延保服务也成为了卖场促销的焦点。

焦点:首个延保服务规范实施

按照中国家电维修协会的规定,《家电维修服务规范》(以下简称《规范》)于12月1日起试行。该协会副会长赵泽蕊表示,延保服务在欧美和日本等国家已经有40多年的发展历史,取得了比较成熟的经验,具有一定的市场规模,消费者购买延保服务成为一种被普遍认可的消费行为和消费习惯。2003年以来,延保服务被引入我国,消费者对延保服务的需求快速增长,开展延保服务的企业数量日益增多。为推动和规范我国延保服务市场发展、提升延保服务质量和水平,中国家电维修协会发布了《规范》。

赵泽蕊说,《规范》以提升家电维修服务消费者满意度为目标,借鉴国外家电维修服务经验,规定了家电维修服务的从业要求,提出了服务过程应有的服务行为,明确了保修与风险管理责任,指出了延保服务要素,确立了国家指定的相关部门或行业协会的监督地位,并对家电维修服务相关从业人员提出了职业要求。因此说,《规范》的出台填补了我国家电延保服务规范的空白,企业从事家电维修服务做法不一、无章可循的局面将有所改善。

调查:延保服务很诱人

记者在采访中发现,家电延保宣传攻势猛烈,尤其是在家电卖场,从大门口到卖场内,甚至是楼梯的台阶上,到处都张贴着各式的延保服务宣传广告。

“买家电可以参加延保活动,只要加一部分钱就可以了,1年、2年时间任选。”在大中电器北京七里庄店某品牌彩电展示区,看到记者驻足观看,促销员立即上前,在介绍完产品的性能特点后,又热情地向记者推介延保服务:“只要付些钱加入这种服务,保修期过后产品出现质量问题,拨打服务热线就可免费获得维修服务。相当于给家电买了一个保险,重要部件都在维修范围内。”

在该卖场一款冰箱的价格标签旁,记者看到了一串延保价格:1年70元、2年120元、3年250元、4年400元。

记者了解到,目前家电厂商推出的延保服务价格,按照产品类型不同,一般是产品价格的5%~13%,延保时间一般在1年至4年不等。销售人员告诉记者,购买了延保服务的产品,在国家规定的三包期结束后直接进入延保期,在延保期内产品出现任何质量问题,消费者都不需要承担任何维修费用就能获得维修。

记者还了解到,目前不仅国美、苏宁等家电卖场全力打造各自的家电延保服务品牌,家电制造商和网上商城也纷纷搭车,如康佳的“易保通”、京东商城的“延保通”等等,虽然名称各异,但都在大力推介延保服务。

案例:延保消费纠纷不断

虽然商家推出的延保服务诱人,但记者调查发现目前家电延保服务市场鱼龙混杂,消费纠纷不断。

北京消费者费女士4年前购买洗衣机时,在销售人员的推荐下花258元买了3年延保服务,还签署了合约。今年7月洗衣机出现故障,由于在延保期内,费女士就向商家申请维修。不料商家却称她购买的洗衣机现已停产,厂家无法提供配件和维修,只能退给她258元解除合同。费女士不同意,商家称拥有解释权,而且合约中规定了相关的免责条款。费女士最后只得领回了商家退还的延保费用。

●提示:记者在一家卖场的延保服务合同上看到的确有“商家不能履行延保服务时须向消费者退还延保费用”条款,但却没有相应的惩罚内容,这样的合约完全是商家有利,而对消费者的权益却一点儿都没有保障。服务合约一般都由商家单方面拟定,由于延保服务还没有相关的法规来规范,市场比较混乱,而出现纠纷也只能靠合约条款规定来解决,所以对消费者相当不利,一旦出现纠纷,消费者的合法权益难以得到保障。

观点:《规范》自律能力有限

长期以来,我国都缺乏家电维修服务规范和标准,所谓的给家电“上保险”,在实际中更多的是一种销售商牟利的手段。正因为如此,家电维修服务自进入中国以来就伴有诸多质疑。比如延保服务到底受《保险法》监管还是受《消法》调整,其未来发展前景如何等,都有不少争议。没有统一的界定,延保自然就成了消费者维权时的一大难题。

虽然《家电维修服务规范》提出“延保不单纯是一种服务商品,延保服务提供商也应接受保险法监管,防范延保服务风险。”但是业内专家分析认为,对于缺乏相关法律法规监管的新行业,协会规范只能起到自律作用,并没有强制

性,短期内还难以遏制一些利益投机者浑水摸鱼、搅乱家电维修服务秩序等行为。现阶段,对于消费者而言,一定要关注延保服务提供商的资质,注意审查延保合同中的重要条款及具体内容,以确保自己的合法权益得到维护。

●提示:北京某律师事务所律师邱宝昌提醒说,消费者在选购延保服务时,一定要问清到底是家电卖场还是产品原厂负责维修,以免出现麻烦。同时还要对范围、期限、故障的责任界定、承保单位的名称、联系方式等内容,在购买前与销售人员进行清楚并书面约定。此外,还要保管好购货凭证、延保服务约定等证据。

提示:购买延保服务有诀窍

延保服务实际上是一种保险服务,购买时一定要让厂商出具延保合约,并仔细查看合约条款。尤其是延保服务所规定的免费维修内容,同时还要约定清楚厂商不能提供延保服务时应该承担的责任及相关纠纷的解决方式等等。

第一,本身就有超长服务承诺的品牌产品,不要再购买延保服务。

第二,对于技术可靠的产品,可选择性购买延保服务。消费者在购买这类产品时,可以根据自己的使用经验选择性购买延保服务,这样才更加经济。

第三,不用给小家电购买延保服务。在正常使用情况下,大多小家电3年之内基本不会出现任何问题,所以完全可以不用购买延保服务。

第四,新兴产品值得买延保服务。家电技术日新月异,新品也是层出不穷。新兴技术产品虽然能够为消费者带来更为高端的享受,但是产品的可靠性一般相对较低,售后维修成本则很高。为这类产品购买延保服务,是比较划算和明智的。(据《中国消费者报》)

GOME

国美电器

五大优势
无忧购物优势1 规模领先
全国300多个城市,
超过1400家门店,
20万专业服务人员。优势2 低价保障
明码实价,
更便宜、更实惠,
承诺差价双倍退还优势3 满意保证
39天质量问题可退货,
99天质量问题可换货,
提供长期售后服务。优势4 安心品质
世界一流品牌齐聚,
体验式购物,
新品首发卖场。优势5 温馨导购
温馨专业的服务,
提供详细商品说明
和省钱购买建议。

倒计时 17 天

◆5000多平方米超大卖场 ◆开放式卖场布局—手机、数码真机展示,配件展示齐全,100%正品行货 ◆国际主流时尚电器厂商集散地—电器新品,营销抢鲜上市地 ◆产品、价格标杆—丰富的开业机型,大力度的开业促销让利

等待是“金” 期待有“息”

买家电可以再等等!

开业满1000送200元现金券
满8888元送32英寸液晶电视开业无需购物
抽55英寸液晶
并送品牌家电全套(电饭煲、电水壶、电压力锅)

全鹤壁,就这儿了!

国美电器新春时代广场店

元旦盛大开业

名牌水壶
¥1元/台
限送40台名牌电烤箱
¥18元/台
限送5台名牌洗衣机
¥699
8公斤滚筒
限送5台开业预存定金送豪礼
◆预存100元送电饭煲
◆预存200元送电磁炉
◆预存300元送微波炉开业电话预约送礼品
当日开业前4小时电话预约
单品满500送微波炉
满2500送19英寸液晶电视
预约电话:2208808开业预存定金10倍翻
当日开业前4小时电话预约
◆预存10元当100元
◆预存20元当200元
◆预存50元当500元
预存当日4:00截止开业极限折扣夜
12月31日14:00—18:00
夜市进店买就送100元现金券
夜市购物满200元
再加赠电饭煲

有国美·生活美

地址:淇滨区淇滨大道与兴鹤大街交叉口新春时代广场店 抢购热线:2208808/2208809

全国服务热线 单位采购电话
400-811-3333 13273819610