

2012/4

19

星期四  
农历壬辰年三月廿九淇  
晨  
报

## 消费周刊

总第 115 期

内容专业权威 发行全面覆盖

针对部分商家在推销延保服务过程中存在的不规范行为,有关消费者组织提醒——

## 延保服务不等于延长“三包”

延保服务是指产品“三包”期满后,由厂方或销售商继续提供免费维修服务。近年来,不少家电卖场或其他零售企业推出的这一服务,受到消费者的青睐。然而,由于一些商家在推销延保服务过程中存在不规范行为,引发了不少纠纷。近日,山东省济南市历下区消费者委员会就此发布消费警示提醒消费者,在购买延保服务前要仔细查看相关合同,根据实际情况决定是否购买。

## 案例:延保服务信息未输入系统

济南市民张先生近日向历下区消委会投诉,2011年5月3日,他在济南市泉城路某家电卖场购买了一台电脑,并另加317元,购买了该品牌电脑一年期的延保服务。延保协议约定,一年内,若电脑出现任何非人为因素造成的问题,都可以由该品牌电脑售后服务中心免费维修。今年3月1日,张先生的电脑出现黑屏现象,于是把它拿到该品牌电脑售后维修中心进行维修。没想到,该中心工作人员拒绝提供免费维修服务,理由是其当时购买延保服务的信息没有录入到厂家系统里。在历下区消委会工作人员的调解下,该中心最终免费为张先生维修了电脑。

## 延保服务涉嫌捆绑销售

2月27日,洪女士向本报驻山东记者站反映,她不久前在济南市某报上看到一则广告,宣称“花198元可买一部品牌手机”,上面还指定了



卖场和专柜。后来,她就利用周末时间,赶到指定的卖场去买手机。没想到,准备付钱时,却被销售人员告知,要买该款手机还必须购买50元的延保服务。看到洪女士不满意后,销售人员劝洪女士:“这款手机平时都卖300多元,现在搞活动才卖这个价,即便再买50元的‘延保’,还是很值。”听了劝说,李女士交了248元买下了手机,并在延保协议上签上了名字。回到家后,洪女士仔细看了一下协议才发现,延保期内商家只负责免费维修,更换零配件还需另交费用。更令洪女士气愤的是,一位朋友说他从另外一家手机卖场看到同款手机只有120元,而且不用捆绑购买其他服务。

## 调查:各卖场均推出延保服务

3月16日,记者在济南市走访多家数码广场及家电卖场,发现不少商家都推出了延保服务,而且宣传内容也是非常诱人,让不少消费者怦然心动。

在历下区某家电连锁卖场,处处可见关于延保服务的宣传海报。在各种家电产品的标价牌上,除了标价外,旁边标明了延保1至3年的价格。小到豆浆机、剃须刀等小家电,大到冰箱、彩电等,都推出了延保服务。而延保价格,则根据产品售价,在数十元到上千元不等。“产品‘三包’到期后,如果消费者购买了延保服务,可以由卖场提供1至3年不等的免费维修服务。”该卖场一位销售人员告诉记者,这些售后服务全部由卖场提供,但是人为损坏的情况不在免费维修之列。

该卖场一位负责人告诉记者,延保服务实际上是一种保险服务,卖场向消费者收取一定延保费用,而这部分费用则通过向保险公司投保的方式,来保证为消费者提供延期售后服务。收取费用的标准也是经保险公司核价后确定的。

在济南市泉城路一卖场,多位消费者在接受记者采访时表示,不太了解延保服务。也有部分消费者认为,延保服务就是延长了“三包”期。

## 提醒:延保服务合同要细看

济南市历下区消委会负责人告诉记者,针

对一些商家在推销延保服务过程中的不规范行为,该消委会日前发布了今年第一号消费警示。“延保服务不等于延长产品的‘三包’期,消费者应理性有选择地购买。”该负责人介绍说,很多销售人员在向消费者推销延保服务时,大都将其宣传为延长了“三包”期,很多消费者也是这样认为的。实际上,目前商家推出的延保服务并不等于延长“三包”服务,而只是延长了免费维修的时间。超过“三包”期但在延保时间内的产品,商家不会提供换机服务。“三包”规定要求整机包修1年、主要部件包修3年,而目前家电延保服务都是在“三包”期外再提供1年~4年的免费维修服务。

由中国家电服务维修协会出台的于2011年12月1日起试行的《家电延保服务规范》,填补了我国家电延保服务规范的空白,企业从事家电延保服务做法不一、无章可循的局面有所改善。该负责人表示,上述规范并没有强制性,短期内还难以遏制一些利益投机者浑水摸鱼、搅乱家电延保服务市场秩序等行为。消费者购买此类服务时一定要仔细查看延保合同的相关条款,尤其是其中的免费维修内容,比如针对的是整机还是主要部件——如果是整机,要注意是否包含外壳等易磨损部件在内的所有维修服务;如果是主要部件,一定要详细列出主要部件的名称。此外,还应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。(中消)

魅力朝歌 潜力无限

# “广厦·国际城杯” 2012中国·淇县春季房产交易展示会

## 盛大4·28开幕

名盘云集 名家荟萃 一次不容错过的居家盛宴

金不换  
胡希世  
贾廷聚  
张钰

展会期间精美礼品送不停,精彩演出不间断

**参展楼盘**

广厦·国际城 华泰新城 新城佳苑 朝歌首府  
 建业·森林半岛 淇水嘉园 朝歌雅苑 大河朝辉  
 中凯·百悦城 东方世纪城 帆旗大厦 橡树玫瑰城  
 幸福里小区

**家装·建材**

坤波装饰 北京紫名都 圣象地板 世友地板 帅太厨房  
 海尔橱柜 欧派名门 九牧洁具 特陶卫浴 箭牌卫浴  
 萨米特陶瓷 立邦漆 大宝漆 煌基家具 雅宝家具  
 红苹果家居 全友家居 雷士照明 多喜爱 棉纺大世界

主 办: 淇县人民政府 鹤壁日报社 淇县县委宣传部  
 承 办: 淇县住建局 淇县房管局  
 支持媒体: 鹤壁日报 淇河晨报 大河报 淇县电视台 鹤壁网 鹤壁手机报  
 展会地点: 淇县朝歌文化广场(县政府新址对面)  
 展会时间: 2012年4月28日~5月1日