

## 售前合约不清 售后你推我挡 家电延保咋总扯皮?

经过多年的推广，家电延保服务对消费者来说已不陌生。但是由于售前合约不清，家电延保由谁来保、保修内容模糊等问题对消费者来说却一直是雾里看花，并时常引发纠纷。记者了解到，由中国家电服务维修协会起草的《家电延保服务规范》行规已于2011年12月1日起试行，但由于该规范是推荐性标准，推行效果并不理想。

### 延保由谁来保纠缠不清

近日，长沙消费者董小姐向记者反映，几年前她在苏宁购买冰箱时，买了一份1年期的延保服务，但直到冰箱在延保期内出现故障，才知道延保服务并不是由厂家提供的。据董小姐介绍，2009年6月，她在当地苏宁花费近5000元购买了一台LG冰箱，购买时，导购员向其推荐价值130元的1年延保服务，并声称冰箱的包修期将由原有的3年延长至4年。董小姐说，当时她觉得花130元就能买1年厂家的包修还挺划算。没想到今年10月中旬，冰箱的冷冻室不制冷，LG售后维修人员上门检查后表示需要更换蒸发器和干燥过滤器，但是冰箱3年质保期已过，相关延保服务需要用户与经销商苏宁联系。

苏宁对此解释说，顾客购买的延保是指苏宁将家电的整机及主要零部件作为不同延保主体，在其各自厂家包修期的时限上延长1年。在

延长保修期间内，只要是符合包修条件的，将由苏宁及时为顾客提供维修服务。“苏宁在其开具的延保发票上没有任何相关字眼提示延保不是由厂家来提供，而且购买冰箱时促销员也没有向我说明这一点。”董小姐对此十分气愤。

### 延保服务内容含糊其辞

浙江消费者张先生日前向记者反映，他3年前花1万多元购买的液晶电视前不久液晶屏出现了问题，虽然过了厂家的包修期，但由于当初花300余元购买了1年延保，他也不担心，可是当他向商家提出应免费维修时，商家却说更换液晶屏的费用应张先生自己支付。

张先生告诉记者，购买彩电时商家称整机包修1年、主要零部件包修3年。按正常理解，购买时另外掏钱购买延保服务后，整机包修应延长至2年、主要零部件包修应延长至4年。可是电视的液晶屏出现问题后，商家却以延保只针对整机、不包括主要零部件为由拒绝提供免费维修服务。

无独有偶，黑龙江消费者刘女士家的电磁炉温度调节杆断裂后，商家以机器外壳不在延保范围内为由拒绝为其维修。刘女士说，2年前她在当地一家商场购买了该电磁炉，并在导购员的劝说下花25元购买了1年的延保服务，导购员当时表示延保是对整机进行包修。但是当

电磁炉温度调节杆断裂后，刘女士找到商场，商场却称机器外壳不在延保范围内，温度调节杆属于机器外壳的一部分，因此，如果维修的话需另外付费。

### 家电延保有规范难执行

福建漳州市12315接到消费者何先生投诉，称其4年前在某商场购买了一台价格1.1万元的液晶电视机，并办理购买了5年延保服务。但近日来电视机经常出现故障，延保服务人员上门查看后，认为液晶屏老化无法维修。商场方面表示可以更换同品牌其他型号的液晶电视，但提供的2款电视机价格分别为5600元和5900元，何先生表示无法接受。

12315工作人员立即着手调查，但何先生只能提供购机发票与延保费用发票，而没有具体延保合约。延保服务承诺不明确，调解存在一定的难度。虽然经过多次协调，何先生的问题得以解决，但12315工作人员表示，延保实际上是一种保险，目前国家政策并未将其纳入保险产品监管范围。为规避延保责任，部分厂商就不与消费者签订正式合同，只提供延保销售发票，对延保服务内容也含糊其辞，如果消费者不主动询问，厂商也较少主动介绍。消费者一般是稀里糊涂地买了延保，一旦出现问题，厂商却以各种理由推卸责任，损害了消费者合法权益。

据中国家电服务维修协会副会长赵泽蕊介绍，在延保市场规模快速成长的同时，由于政策法规滞后于市场开发，各种问题也暴露出来。一些家电延保服务的提供单位信息不透明，以及对延保服务商的管控不力、市场监管空白等，家电延保服务投诉不断增多。为此，该协会起草了《家电延保服务规范》(以下简称《规范》)。该规范已于2011年12月1日开始实施。《规范》要求家电延保服务提供方在开展延保服务销售时，应向消费者解释说明延保服务内容、延保合同条款、办理方法和后期服务等内容，在消费者认可、签订合同后完成销售，并向消费者提供延保合同，供消费者留存。

但是，记者了解到，由于《规范》并非强制性要求，目前在延保市场上的执行情况参差不齐。不少消费者购买了延保服务却拿不到明确的合约。还有些消费者反映，虽然企业最终提供了服务合约，但是常常是在交费时才能看到，匆忙之间难以详细了解，有的条款本身就模糊不清，这都为日后推脱责任打下了埋伏。

为此，专家提醒消费者，在购买延保服务前一定要详细了解延保服务提供方、家电延保的服务内容等信息，并要签订清晰明白的服务合约。《规范》提供了明确的合同范本，消费者可以参照范本中的相应条款与企业签订服务合约。  
(据《中国消费者报》)

de RUCCI 慕思 睡眠系统 健康睡眠 www.deRUCCI.com

2012.12.12 LET US GET MARRIED

# 让我们结婚吧

有机会获 马尔代夫蜜月游

2012.12.8-2013.1.1

地址：鹤壁市淇滨区华夏南路中段（正阳·爱家国际家居广场二楼）  
电话：0392-3208068 18639205262

支持媒体：鹤壁日报 淇河晨报 鹤壁手机报 党报网报

# 春晚e起来

聚才艺达人 秀独门绝技

## 首届鹤壁网络春晚节目征集中

鹤壁网(www.hebiw.com)

【报名方式】

- ◆网站报名：登录鹤壁网(www.hebiw.com)在线报名；
- ◆QQ报名：加入“春晚e起来”QQ群“71668828”，验证请注明：春晚e起来！
- ◆E-mail报名：将您的音视频节目文件以及个人简介、作品简介、联系方式发送至邮箱：hbwlw@126.com；
- ◆电话报名：拨打 3313875 进行报名。

【征集类型】

歌舞、曲艺、绝技、其他