

买平板电视送电视支架吗?从哪儿买支架?支架是哪儿产的?支架费有标准吗?出了问题谁管?

电视支架费,这钱咱要花得明白

A 提供免费挂架的电视品牌,没找到

4月初,市民郭先生前往解放路附近一家电卖场购买了一台某国产品牌的平板电视。电视送到家后,郭先生才发现电视是台“裸机”;既没有座架,也没有挂架。郭先生从安装人员口中得知,他需另外购买支架:挂架50元,座架一两百元。“无奈,我付了50元挂架费,这才能看上电视。”郭先生说。

“原来买电视,付了钱,把电视搬回家,插上电源就可以看。现在不行,想把电视装上还要‘二次付钱’。”郭先生抱怨。

19日上午,记者来到解放路、南昌路等地的家电卖场进行观察。记者发现,几乎所有国产品牌平板电视都不提供座架、挂架。这些电视的挂架价格为40元到400元不等,座架的价格为100元至500元不等。

LG、索尼、三星等合资品牌平板电视通常自配免费座架。但如果购买者要把电视挂在墙上,就要再买挂架了。这些品牌的平板电视挂架价格较高,为270元至800元不等。



绘图 李小明

晚报调查

□记者 张喜逢 通讯员 张向东

平板电视支架,指平板电视放置在台面上所需的座架或挂在墙壁上所需的挂架。

买了电视,就要安装。这时,安装工就会告诉你:要挂在墙上,得买挂架;要摆在电视柜上,得买座架。

既然不免费,电视支架这钱就得花。问题是,我们这钱花得明白吗?

B 掏原装支架的钱,装的是杂牌支架

问题很明白:不论咱买的是国产品牌电视还是合资品牌电视,都得再买电视支架。那么,花钱买来的支架到底是谁生产的?质量咋样?

今年1月份,市民张先生花8000多元在南昌路一家店卖场购买了一台合资品牌的液晶电视,电视配有免费座架。

过了一段时间,张先生想把电视悬挂在墙上,他联系了家电卖场,要求安装电视挂架。卖场工作人员告诉他,电视挂架费为300元。张先生交了钱后,一名身穿便装的安装工人来到他家,安装了挂架,但未提供相关收据。

安装工走后,张先生意外地发现,挂架的包装盒上竟没有标注生产厂家的地址,只显示该挂架为“豪门制造”。

“一个国际知名品牌电视的挂架是这样的?”张先生产生了怀疑。

疑问一: 挂架是哪儿生产的?

19日下午,记者与该电视生产厂家的客户服务部门取得了联系。

该部门工作人员告诉记者:公司收取的电视挂架费为全国统一价,张先生购买的那款电视挂架的价格为270元。挂架由该公司指定的工厂制造,外包装上有品牌标志、联系电话等。“未听说挂架由‘豪门制造’。同时,正规安装工上门安装时应穿统一工装,并主动提供相关票据。”该工作人员说。

疑问二: 挂架费给了谁?

很明显,张先生买的挂架不是由电视厂家指定的工厂制造的。可是,他买的挂架怎么比“厂家指定的挂架”还贵?

家电卖场与电视生产厂家是否存在“内部协议”——厂家允许或默认卖场擅自推销挂架的行为,并分得一部分收益?

对此,客服人员给予明确答复:生产厂家不提供非原装挂架,也不允许售后部门为顾客安装“杂牌”支架;张先生付的那300元挂架费非厂家收取,系家电卖场的单方行为;生产厂家的销售部门不会与家电卖场存在“内部协议”。

疑问三: 挂架出问题谁来管?

如果安装的挂架出现质量问题,电视因此受损又该怎么办?

客服人员说,如果因售后服务人员安装失误导致电视损坏,消费者可凭票据找售后部门处理。但如果挂架不是售后人员装的或不是来自原厂,厂家不负责任。

随后,我们又与家电卖场取得联系,询问其为何不为张先生提供原厂挂架。对方答复:“原厂挂架刚好用完了,顾客又急用,就装了另一种挂架,但质量不会有问题。如果以后出现问题了,再协商。”当我们提出想要安装挂架的有关票据时,对方说:“这类收费我们没有票据。”

C 电视支架费:没有标准,多方争抢

消费者以为自己买的是原厂支架,事实上买的却是个“顶替品”——不少家电卖场以此赢利。

对此,市民孟先生颇有感触。今年1月份,孟先生在新城区一家电卖场买了一台合资品牌液晶电视,销售人员告诉他:“原厂挂架”比较贵,需要200多元;另一种挂架只要150元,但质量一样可靠。闻言,孟先生买了“另一种挂架”,由该电视品牌售后服务人员进行安装。

后来,孟先生致电该电视生产厂家得知:他买的那款电视并不存在“原厂挂架”一说;售后部门会通过公司办事处等渠道购进支架卖给顾客,每套支架100元。

很明显,孟先生上当了。孟先生买的电视没有“原厂

支架”。但是,一些品牌的平板电视确实有厂家提供的原装支架。问题是,部分家电卖场知道顾客嫌原配支架贵,便积极向顾客介绍其他价格较低的挂架,将卖支架的利润从厂家手里夺走。消费者买了卖场推荐的支架后,一旦支架出现问题,厂家是不管的。

同时,个别厂家的销售人员、售后服务站、家电卖场暗中“合作”,私下乱收取支架费或将支架费收益进行分配。售后问题出现了,上述几方会同时推卸责任。

记者了解到,2006年中国标准化协会已出台《平板电视安装服务标准》。但是,该标准不具备强制性,也没有得到诸多平板电视生产厂家的认可。

D 买支架上当没?打电话问厂家

高新工商分局一位工作人员说,按照《消费者权益保护法》的有关规定,厂家与商家提供的商品应具有“完整的使用性”,没有座架或挂架的电视机无法正常使用,自然不具备“完整的使用性”。

该工作人员建议,在目前电视支架收费缺乏明确行业规范的情况下,消费者在选购电

视时一定要问清楚:支架究竟是原配的,还是其他厂家生产的。同时,消费者一定要索取购买支架的票据,便于出现纠纷时维权。

消费者要打消疑虑,最简单的方法就是拨打所购买电视生产厂家的客户服务热线,了解该品牌电视支架的收费情况、安装程序等。

“五一”游世博 费用比较高

业内人士提醒,私家车无法进入世博园区

□记者 武逸民

世博会即将召开,记者昨日从市区各旅行社了解到,今年“五一”想去上海旅游看世博会的市民非常多,“世博游”成了“五一”出游大热门。由于组团看世博的人数众多,机票、火车票及酒店的价格也水涨船高。

“世博游”报名火爆

“目前到旅行社咨询‘五一’出游的,多是冲着世博会线路而来。”昨天上午,南昌路某旅行社的负责人肖女士告诉记者,她的旅行社目前推出“上海世博纯玩4日游”,来报名的人很多,预组的3个团只剩下少量名额。

“‘五一’世博游”预订呈现火爆态势的不止这一家旅行社。记者在西工区纱厂路一家旅行社内看到,前来咨询在“五一”参团游世博会的市民络绎不绝,10余分钟内就有8人前来咨询、报名。准备“五一”参团赴沪的市民赵先生笑着说:“看到电视上关于世博会的宣传,很想到上海去看看。‘五一’期间全家人都休息,带上孩子和老人一块儿去世博会长长见识。”

记者了解到,目前市区各旅行社都在主推“世博3日游”或者“世博4日游”,旅游线路主要为“世博会+苏州、无锡、南京、杭州”、“世博会+周庄、锦溪、苏州虎丘”、“世博会+杭州、绍兴、溪口、普陀山”等。

机票、酒店涨价

洛阳中国旅行社的负责人表示,随着2010世博会的临近,上海各星级酒店价格、进出港航线的机票价格均有不同程度的上涨,平均涨幅近20%。5月1日~5月3日,上海往返部分一线城市机票的价格都已上涨至全价。

目前,市区各旅行社主推的“世博游”报价较前些日子有所提高,价格为1500元至2800元。“游世博会最好能避开高峰期。”涧西区联盟路一家旅行社负责人这样建议广大游客。

他还说,根据世博会的相关规定,私家车不能驶入世博园周边7平方公里的管制区。所有进入世博园的散客,要在上海松江大型停车场换乘世博专线大巴后才能进入世博园,这段换乘路有一个多小时的车程。因享有停车绿色通道,通过提前预约确认,部分旅行社的车辆能够直接开进世博园区。

相关链接

“五一”游世博 须持“指定票”

“五一”小长假期间的世博会门票称为“指定票”。5月1日、2日、3日游客须持“指定票”游世博,持有平日票的参观者无法游览。据了解,目前“指定票”已基本售罄。