

家居售后三大问题 消费者需谨慎

目前,家居消费已日渐成为社会重要的消费领域之一。根据中国消费者协会提供的数据,去年家居投诉案件总量为14481件,其中与质量问题相关的有8600件。面对如此之多的质量问题的投诉,商家和消费者如何对待,售后维修到底有没有保障?

在现实生活中,因保修条款理解上的差异而引起的纠纷时有发生,对于处于弱势的消费者来说,往往很难维权。本文仅就家居领域的产品维修经常见的陷阱做出汇总,希望消费者在挑选产品之初就能够擦亮眼睛,规避陷阱。

问题一:过分承诺,蒙蔽消费者

有些商家为了争取客户,往往采取夸大保修承诺的手法,让客户先买了他们的产品再说。事实上,这些大都是口头承诺,并没有形成书面合同,消费者在购买商品时,千万别被商家忽悠,要仔细询问店员保修主要保哪里,如果明着说保修,但是关键的零部件、易损部分却不保修,那保修又有何意义呢?

问题二:以凭据丢失为由拒绝保修

卖场里的大多数家具,商家都

承诺有一个月退货期和一年保修有效期。不过,并非所有消费者能够享受到这个售后服务。据了解,多数商家在卖出商品时都留有票据存根。但有的商家就明确说出“票据丢了,那是你自己的事,我们是只凭发票保修”之类的话,很多消费者就这样吃了哑巴亏。

凭据丢失,商家不给保修是对是错?律师认为,只要双方买卖合同成立,如果产品出现质量问题且在保修期内,作为责任人就得承担一定的责任。我国《民法通则》第122条规定:因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的,产品制造者、销售者应当依法承担民事责任。如果是消费者因个人原因把消

费凭据、合同丢失可以通过银行转账等凭据的方式证明与销售者购销合同关系的存在从而进一步维权,也可找产品生产者维权,因为生产者和销售者承担的是连带责任。如果商家以种种理由推脱的话,消费者可以通过消费投诉或者诉讼的办法进行维权。

问题三:经销商撤场 保修无着落

部分家居厂家和经销商之间的代理合同是几年一签,加之近几年新家居卖场很多,竞争激烈,行

业淘汰率很高,经营不善的经销商撤场也是必然。而卖场对曾经租赁商户卖出去的产品并不太愿意承担保修责任。如果出现质量问题,几乎所有卖场都表示愿意帮助消费者和经销商进行协商,但是,有卖场的相关负责人也私下承认,“这种协商很多时候是苍白无力的,主要得看经销商自己是否愿意负责”。

铺位租出去了,卖场有没有责任?按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十八条明确规定:“消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求

赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。”由此可见,如果原经营者停止营业,则柜台出租方也应承担相应责任。但是,由于部分经营者法律意识淡薄,不依法履行义务,导致不少消费者合法权益屡受侵害。

售后服务质量参差不齐,是制约整个家居行业发展的重要原因之一。而消费者对自己的权益没有积极的认知,致使不良商家有机可乘。
(林立)



洛陽社區 洛陽人的網上家園



BBS LYD.COM.CN

广纳言论、开放包容的大型网络互动交流平台
注册人数超过**30万** 日均页面点击量超过**6万**