

家电维修事件点评

空调修了13次 换机被索折旧费

2009年4月，熊先生在某家电商场买了一台3000元的某品牌空调，该空调从2009年7月开始出现故障，第一次修理更换了电脑主板，结果使用没几天，又出现温度显示不对、制冷效果差等故障。熊先生不断报修，结果到去年12月底，该空调前后修理了13次仍没有好。熊先生要求退机，可厂家说要收取500多元的使用折旧费，熊先生不同意。

经协调，厂家售后同意为消费者换新机，于今年3月1日为熊先生安装了一台新空调。

点评：折旧费不能随口要

按照国家“三包”政策，商家对家用电器的“三包有效期”自开具发票之日起计算，整机一般为一年，主要部件一般为三年。在“三

包”有效期内修理两次，仍不能正常使用的产品，消费者可凭修理记录和证明，调换同型号同规格的产品或按有关规定退货，“三包”有效期应扣除因修理占用和无零配件待修的时间。

新买空调送错型号 是否算欺诈起纠纷

今年2月23日，顾女士在某家电商场购买了一台2800元的空调。送过来后，顾女士没仔细核对，等安装后才发现，这款空调并不是自己当初看中的那一款。再拿出购买发票一比对发现空调货号根本不一样。顾女士立即联系了商家和厂家，对方答复，她购买的那款空调是新品，目前没有现货。顾女士对商家的这种做法表示不满：“购买时为什么不事先告知缺货？商家的这种做法存在欺诈嫌疑。”

经协商，顾女士更换了另一款售价为2400元的空调，商家退还了400元差价。

点评：欺诈构不成，退款可主张

所谓欺诈，是指一方故意告知对方虚假信息或者故意隐瞒真实情况，并使对方陷入错误判断的行为。商场在没有货的情况下，依然接受消费者的订货，并收取货款，这一做法有诱导消费的嫌疑，但不能认定为欺诈。消费者不能根据《消费者权益保护法》第49条规定要求双倍赔偿，但可以要求商场退款或更换其他商品，同时可以主张如交通费等部门损失。

空调没装好 多花冤枉钱

今年1月15日，冯女士在某家电商场购买了一台品牌空调。1月21日送货过来，安装工说电线太细，换成粗的才好安装，后来叫了电工换成粗的电线。当天晚上6时开机使用，到7时就自动停机，再也启动不起来。

冯女士多次联系商家，要求工作人员上

门检查一下是什么原因，对方都不予理睬，还说一定是冯女士家的电压不够稳定，叫其先买个稳压器试试。后来，冯女士花了800多元钱买了个稳压器装上后，工作人员才上门来看，结果竟是空调没有安装好引起的故障。冯女士觉得，因为商家的过失而让她花了800多元的冤枉钱，这笔损失应该由商家承担。

冯女士与商家多次联系，商家才向其道歉，但未作任何赔偿。

点评：冤枉钱应由经营者承担

《消费者权益保护法》第18条规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。家电安装作为售后服务的一部分，作为经营者理应保证消费者能正常安全使用。由于空调没安装好，导致空调无法正常使用，致使冯女士不得不花费额外的钱购买稳压器，对此经营者明显有过错，应承担大部分责任，即可以要求经营者赔偿购买稳压器的钱。（爱家）



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**