

消费提醒

真假“李逵”脸对脸 消费者莫看花眼

杜绝“黑安装”，家电卖场可采用“运装一体”的办法

□记者 付璇

市民刘女士买了一台电视，家里却来了两个安装工，且都说自己是该品牌的安装人员。到底谁是“李逵”谁是“李鬼”？

现象

无法分辨真假，刘女士索性报警

不久前，市民刘女士及其家人在我市某家电卖场买了一台三星牌液晶电视，花费近4000元。

刘女士和家人表示，一周后，他们接到一名自称该品牌安装人员的来电，约好第二天上门安装电视。

“第二天早上，我们又接到一名自称三星牌电视安装人员的电话，也说要来安装电视。”刘女士说她当时并未多想，“第一个打电话的安装人员进屋安装完毕后，第二个打电话的安装人员也到了我家，两个安装人员见到对方都表情诧异。当第二个打电话的安装人员询问第一个打电话的安装人员是如何知道用户信息时，被询问的安装人员却不咋吭声。”

刘女士说，当时她和家人觉察出了异样，“双方都说都是三星牌电视的安装人员，太奇怪了！”感觉个人信息被泄露，又无法分辨两个安装人员孰真孰假，刘女士和家人索性报了警。



绘图 雅琦

疑问 假冒安装人员如何得到消费者的安装信息？

假冒安装人员如何得知消费者的购买和安装信息？

一名业内人士表示，其或是从家电卖场相关工作人员处得知消费者信息的，安装时向消费者收取安装费和架子费，双方有一定的利益分成。

某品牌授权售后负责人提醒，辨认真假安装人员，消费者可注意以下几点：

● 1.品牌安装人员上门服务时，通常会身着印有该品牌标志的服装或

佩戴胸卡，其姓名、电话、工号等信息都会在胸卡上注明；

● 2.品牌安装人员会主动向消费者出示用户联系卡，在安装服务提供完毕后，会让消费者签字并对其服务进行评价；

● 3.由品牌安装人员服务的用户，很可能会在产品安装后1天至3天接到工作人员的回访电话，对品牌安装人员的服务质量进行跟踪。

危害 由“李鬼”服务，消费者将无法享受一些权益

《洛阳晚报》记者从我市三星电子客户服务中心相关负责人处了解到，近期假冒安装人员上门服务的现象时有发生，在实体店和线上购买家电的消费者都曾遇到过。该负责人表示，由假冒安装人员上门服务，消费者原有的一些权益，将无法得到保障。

该负责人称，以购买电视为例，产品送到消费者家后，若因物流等原因造成机器“不良开箱”，由该品牌安装人员上门服务的消费者可申请退货或换货，

而由假冒安装人员服务的消费者则无法享受这个权利。

“由品牌安装人员服务过的用户，我们系统里会有记录，而由假冒安装人员服务过的用户，其相关信息是查不到的。”该负责人说。

他表示，若出现因安装造成的机器质量问题，如屏裂等，如果产品是由假冒安装人员安装的，消费者即使将问题反映给品牌售后处，也无法享受应有的服务。



记者：杨柳
手机号：
13643799115



记者：范瑞
手机号：
18603797002

“晚报百姓消费群”(339894536)
新浪微博@晚报消费

买到假货要维权，想淘物美价廉的物品，拿不准上市的新品值不值得买，想知道哪里有卖自己遍寻不着的东西……您都可以与消费版记者联系哦，我们愿意为您跑腿。

对策 杜绝“黑安装”或可采用“运装一体”

《洛阳晚报》记者了解到，“黑安装”并非个案。

我市三星电子客户服务中心相关负责人表示，从两年前开始，该品牌安装人员就已发现假冒安装人员，近期，该品牌安装人员也发现了几名被假冒安装人员服务过的用户。

一名业内人士称，这样的“黑安装”在其他城市也存在，其不仅损害消费者利益，也会使产品品牌的名誉受损害。更令人担忧的是，类似事件或涉及消费者的个人信息泄露，会给消费者造成更大的安全隐患。

家电卖场如果采用“运装一体”的办法或可杜绝“黑安装”，该业内人士说。



第二届中国国际新能源汽车 及电动车(中原)展览交易会

联系电话：
15938766007

展览时间：2015年10月9日-11日 展览地点：洛阳会展中心
王城大道与开元大道交叉口向西500米

环保生活
绿色出行
经济实惠
使用便捷

近百个品牌，数百个款式任您选！
现场购买享受更优惠的价格！

每天前300名参观者送精美礼品

