

用坏了拿去修，不但麻烦还不一定省钱

百元小家电成“一次性”用品

加湿器、榨汁机、取暖器、卷发棒……这些小家电，买来便宜，用着方便，但相比大家电也更容易出故障。此时，不少市民便会很纠结，拿去修嫌贵，扔了又可惜。

消费者不愿修：麻烦，还不一定省钱

与大家电“买时有人送，到家有人装，坏了有人修”的服务相比，家中一些诸如陶瓷炖锅、卷发棒、豆浆机、加湿器等小家电在过了保修期损坏后，会让人很纠结。

市民斐女士最近刚生完二宝，在家里整理出了一箱子大宝小时候用过的各类婴幼儿用品，发现有几件小家电已经无法正常使用了。“之前大宝用的一款奶瓶消毒器，本来还想着给二宝用的，但插上电源后根本没反应。”

斐女士联系了当时商家，对方客服表示，这款奶瓶消毒器在一年内可保

修，但来回寄送的邮费需要消费者自理。超过一年的则需要收费维修，具体维修费用需根据故障判断。

“一年的保修期肯定超过了，先不说到时候具体的维修费用是多少，奶瓶消毒器体积比较大，光来回的邮费就要将近30元。”斐女士说，“这个消毒器买买也才100多元，这样看来，修起来不但麻烦还不一定省钱，不如再买个新的。”

有不少市民都表示，他们遇到过斐女士的问题，家里的小家电出故障后，不仅修起来很麻烦，

费用也较高，尤其是过了保修期的小家电。

家住鄞州区的胡女士说，两年多前，她花了100多元网购了一台豆浆机，上周坏了，她联系了客服，客服让她到宁波的一个合作维修点去维修。

“那个维修点在海曙区苗圃路，我住在鄞州姜山，过去一趟实在麻烦，而且豆浆机的保修期是两年，现在已经过了保修期，还要再另外支付维修费。就100多元的东西，实在是懒得折腾。”胡女士说，她也不想修了，考虑什么时候需要用的话就再买一个。

维修店不愿修：配件难找，利润空间不大

事实上，小家电尤其是过了保修期的小家电在出现故障后，维修店也不太愿意接这活。

“忙的时候肯定不愿意修。”在鄞州新河路上家电维修店的洪师傅说，现在他修的家电以电视机、洗衣机等为主，诸如吹风机、加湿器、豆浆机等小家电，一般是不接的。

“一方面，很多时候，修理小家电并不比修理大家电花的时间少，如果费用收低了，还不够工钱，如果收得比较高，人家肯定也不愿意，还不如买个新的。”洪师傅说，“另一方面，很多小家电的零部件很难找。一些大品牌还好些，会有一些配套的零部件。但现在很多小家电都

是小品牌、小厂家，很少有配件流出来，而且每家的配件还不通用，修起来很麻烦。”

而与此同时，小家电的故障率却高企不下，据天猫电器城数据显示，因小家电质量问题引发的消费者投诉远高于整个天猫平台的投诉平均值。

不少小家电直接“只换不修”

可能正是上述原因，不少小家电直接推出了“只换不修”服务。

市民黄女士前几天刚刚收到了一个免费“换新”的温奶器。“挺意外的。”黄女士说，

“3月底的时候，温奶器莫名其妙就不能加热了，我跟销售客服联系了一下，本来是想了解一下该怎么维修，结果对方让我先寄过去判断故障原因，如果是两年保修期内的非人为故障，可以直接换一个新的。”

不久后，客服联系了黄女士，说经检测是主机故障，属于“只换不修”的“换新”范围。

在天猫电器城，记者看到有不少商家都提供“只换不修”服务。记者查看服务内容，“只换不修”指买家在购买带有“只换不修”标识的商品后，商品主体出现国家“三包”范围内或厂家保修服务范围内的质量问题（指“非人为损坏”问题），商品未被维修过（品牌官方售后

维修除外），则商家承诺向买家提供一次免费更换全新商品的服务。

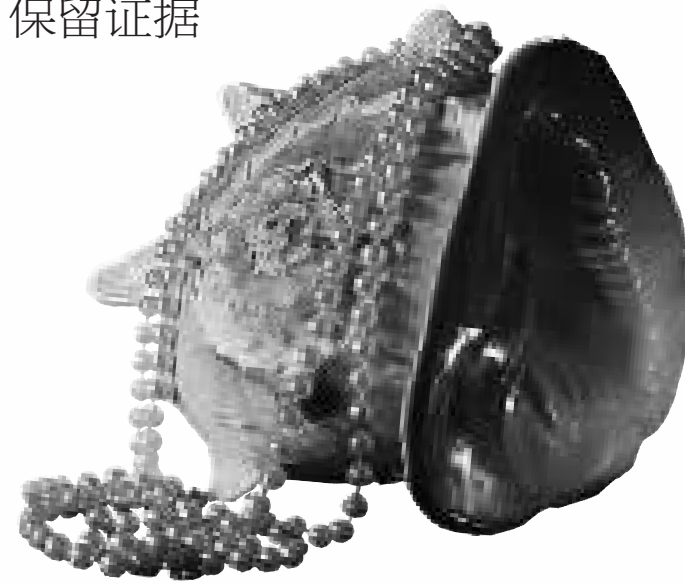
宁波家电业内人士表示，小家电产品的“只换不修”服务，一方面给消费者提供了方便，另一方面，这实际上也是故障小家电的一个回收渠道。“基于环保方面的考虑，国家可以针对小家电出台一个以旧换新的政策，以促进小家电的合理回收，而不是直接被当成垃圾扔掉。”

记者 史妮超



联系邮箱
dnsbnews@126.com

是天然珍珠还是仿制品？ 网购商品时要注意保留证据



前不久，郑先生在淘宝上花780元买了一款珍珠手链。郑先生说，当时页面上宣传的是天然珍珠，他觉得物超所值，因为根据页面上的介绍，类似的珍珠手链市面上要价起码上千元，于是他就痛快地下单了。

过了几天，郑先生收到实物，但当他拆开检查时，发现其与网上宣传的有明显差异，他怀疑商家售卖的是假冒的珍珠制品。为此，郑先生还找人用专业的仪器进行鉴定，结果表明，这串珍珠手链只是人工合成的工艺品。郑先生认为商家存在虚假宣传，并联系了客服人员，要求按照消法规定，实行“假一赔三”处理。

刚开始，客服人员表示会帮郑先生处理，但过了几天后，客服人员回电表示，其网站上并没有虚假宣传，页面上所述的确实为仿制珍珠，且以“包装已打开”“已经使用了”“影响第二次销售”等理由，不同意退货。

于是，郑先生向宁波市消保委投诉。消保委工作人员调查发现，该商品的宣传网页上的确写有“仿制”字

样，也没有明确表示其出售的产品为“天然珍珠”。

郑先生表示，他之前在购买时看到网页标明了“天然珍珠”字样，应该是在他投诉之后，商家对页面进行了修改。但由于郑先生不能提供截图等有效证据，表明现在的网页和之前的存在差别，因此，消保委不能支持消费者“退一赔三”的诉求。在消保委的调解下，郑先生最终退掉手链。

针对网购珍珠、玉器 etc 引发的消费纠纷，市消保委副秘书长于蕾敏表示，除了网购平台方要加强把控力度、杜绝假冒伪劣商品外，消费者也要多个心眼，注意培养良好的消费习惯，多学习一点消费知识：首先要对类似产品的价格进行大致的了解，如果网上的商品和实体店相差过于悬殊，就要当心了；其次，在网购时一定要保留相关证据，包括聊天记录、网页截图和支付凭证等，这也是最重要的，因为一旦发生问题和纠纷，这些证据可以维护自己的合法权益，避免“吃了哑巴亏”。

记者 毛雷君



达人独家： 九寨沟免单活动

为庆祝达人旅业成为浙江省第三家、宁波市江北区第一家在“新三板”挂牌的旅游企业，凡到店咨询均有好礼！且特别推出九寨沟免单活动季：宁波重庆九寨4飞，正航班避免舟车劳顿；15人独立精致小团，游览“人间仙境”九寨沟，进入黄龙感受五彩世界；价格透明无猫腻，无购物自费压力！现5人同行1人直接免单，超值优惠！
线路：重庆、九寨沟、黄龙4飞5日游

发团：4月18/25日
特惠：2880元(五免一)
精选：599青岛、798厦门、1179北京、1388泰山、1580三峡、1980张家界、1580海南、2999泰国
报名及投诉电话：87651111
QQ群：411030887
地址：海曙区新典路536号新海蓝钻5楼(地铁2号线丽园南路D出口)
达人旅游网：www.57676.com
浙江达人旅业股份有限公司(L-ZJ-CJ00079)