新买的手机通话时有杂音?

卖家:经生产厂家检测没质量问题
律师:谁主张谁举证,因此很少有人去检测

“我觉得手机质量有问题,厂家检测说没问题。这该怎么办呢?”昨天,70多岁的胡师傅给本报热线打来电话。胡师傅称通话时有杂音,认为手机有质量问题,要求退换;卖家却说质量没问题。双方就这样僵持着了。

严勇杰 绘

卖家 经厂家检测没质量问题,不能更换

春节前,胡师傅的老伴以1299元在鄞州潘火一家手机专卖店买了一台手机。

“当时,店里承诺一个月内,如有质量问题,可以包换。这是写在卖手机的单据上的。”可是,用了一星期左右,胡师傅发现接听来电时,手机有杂音,图像也不够清晰。于是,第8天他带着手机来到店里要求更换。

“店里说检查检查是不是有问题,3天后说手机没有问题的。我拿回来,又用了20多天,还是觉得有问题,要求换新手机。卖家说,要送去厂家检测。”胡师傅说,过了四五天,卖家给了一份厂家出具的检测报告,报告显示手机没有问题。

随后,胡师傅打了12315热线,工作人员建议他尊重检测结果。

胡师傅有些纳闷,手机是厂家生产的,现在又是厂家检测,这是不是既做运动员又做裁判员?这样的检测报告,是不是真的公正呢?除了相信检测结果,就没有别的法子吗?

胡师傅说,他心里有个疙瘩,感觉手机像是摔过的,可能是别人退回来的二手手机。

对于手机的图像和杂音问题,胡师傅只笼统描述“确实有些杂音、有点模糊”。由于胡师傅家中有事,截至发稿时,记者并没有看到手机和相关检测报告。

律师 谁主张谁举证,因此很少有人去检测

胡师傅的经历并非个案。比如,同一个天打来电话的郑先生也同样反映:“我购买了一台洗牙机,噪音很大,认为质量有问题。拿去厂家的售后维修部,对方说没问题,正常的。”

顾客和厂家在产品质量问题上各执一词的事,现实生活中屡见不鲜。怎么办呢?顾客只能信服厂家的检测结果吗?记者专门请教了浙江尚甬律师事务所律师陈翔。

“类似的事情很普遍,我平时也碰到大量这类情况的咨询。”陈翔说,商家那里一般都有商品出厂时的检测报告。因商品质量出现的消费纠纷,如果商家拒不承认问题,就需要将商品送检。按照“谁主张谁举证”的原则,消费者若对产品质量有疑问或怀疑,一般由消费者自己提供检测报告以证明自己的观点。自然,消费者要送检,就需要先承担检测费用。

将产品送检后,鉴定产品质量确有问题,商家如拒绝承担责任,消费者又该怎么办?陈翔说,可以联系12315、市场监管部门介入,也可以选择向法院起诉。

一旦经权威检测部门检测产品质量存在问题,根据《民法通则》《产品质量监督法》规定,消费者可以向法院提出维护自己权益的合理请求。这一合理请求包括要求支付检测费用、诉讼费用和相应的赔偿责任等。

陈翔话锋一转,现实问题是,面对高额的检测费,复杂的送检、维权过程,普通消费者显然心有余而力不足。案例中的胡师傅,如果拿到第三方机构检测结果,证明手机确实有质量问题,要是被认定是人为损坏的话,还要再证明“手机是到消费者手上前”就已经遭到人为损坏。在操作层面,这是非常困难的。因此,平时咨询的人很多,但很少有人通过检测、诉讼的方式来维权。

提醒 比较同型号产品,试机时要加倍留心

记者也请教了经营手机多年的业内人士。他表示,目前的情况对胡师傅的确不利。他给出了两点建议:一是胡师傅可以去其他店铺比较同型号的产品,可以在内心大概了解,自己购买的手机是否确实有质量问题。毕竟,不同型号、价位的手机,图像质量差别很大,可能和顾客心理预期有落差。二是普通消费者购买手机时,要选择正规商家,并在试机时加倍留心。“注意是否新机拆封,条码等相符,可以当场打电话看是否有杂音,各项功能是否都能使用,是否有闪屏、黑点、白点等。”一旦离柜,很多问题可能涉及人为损坏,难以说清。

陈翔也建议,如果市民决定将产品送检,最好能先和卖家签定送检协议,共同委托一个双方认可的单位进行检测,以防止商家“不认账”。

还要提醒消费者的是,不要因为怀疑某一产品质量有问题就轻易送检,因为其中潜在的风险是很大的,消费者极可能要承担所有的检测费用。

记者将律师、业内人士、12315工作人员的答复转告给胡师傅,他表示非常感谢。他说,等忙好家里的事,会先去其他店比较同款手机。

首席记者 王颖

开门理城事

8万多名“活雷锋” 书写甬城文明新坐标

今天是3月5日,又到了一年一度的学雷锋日。在甬城的大街小巷,活跃着8万多名城管义工,他们用行动和奉献践行雷锋精神,树立起了一个文明新坐标。

宁波城管义工协会成立于2008年9月26日,聚集来自全市各行各业、不同阶层,因相同的初心走在一起的市民群众。协会是市级5A级法人社会团体,曾获全国“四个100”最佳志愿服务组织等荣誉。

“从6名发起人,发展壮大到87548人,基层组织1243家,累计服务150万余人次,服务时长远超300万小时!一路走来,我们每一步都迈得很扎实。”昨天上午,市综合行政执法局副巡视员、市城管义工协会会长王自强说,“我们实现了由零散的、突击性的服务方式,转型为岗位化、项目化、专业化、长效化发展模式,未来,我们不仅要成为城市管理志愿服务领域的枢纽型社会组织,还要积极打造成为新时代文明实践的新坐标。”

2009年开始,协会把社会动员的触角有效融入社区,不断建设“线下”实体的组织架构,到2015年,市、区、街道、社区“四级网络组织”管理体系架构相当完善,清晰的网络管理体系明确了开展各类活动的组织主体,方便市民在家门口找到组织、就近参与服务,义工服务广度、服务深度不断扩大。

2017年8月,《宁波市文明行为促进条例》实施次月,协会把工作触角延伸到“沿街商户”。如今这个叫做“城管义工沿街商户联盟”的组织,汇聚了2000余家商户,其中有200余家已经发展成为“爱心商户”。协会围绕城管职能、回应商户所需、解决百姓所想,变被动管理为主动服务,变末端执法为源头治理,在城市基层治理“共建、共管、共享”机制的有效探索和实践中又迈进了一步。

2018年,协会评选出10名“最美城管义工”:身兼数岗的城管义工陈国荣是全国优秀志愿者,他在服务中发明“四件法宝”,成立自己的志愿服务工作室,成为“宁波市垃圾分类形象大使”;年逾古稀的“菜场阿姨”杨美君,在志愿服务岗位上被发展为中共党员,她还想方设法为困难的流动摊贩解决合法摊位;“指路爷爷”徐世利用心钻研,专业从事义务指路10年多,凭借最年长的在岗义工身份成为“网络红人”;义务理发3000余次的城管队员芦杰,成了社区偶像,他断了发丝、连了民心;“90后城管义工义务考评团队”参与城市管理联合考评,以铁面无私的义务考核员身份,被评为最美城管人……芦杰等人还被评为“2018年度宁波市最美志愿者”。

2018年夏,“爱心冰箱”汇聚社会各界爱心,人民日报等各级媒体持续报道,掀起“爱心宁波·尚德甬城”新的高潮,2018年冬,“爱心姜茶”延续爱心,为奋战在冬日的城市户外工作者带去暖意。

“有事找城管义工,有时间做城管义工!”每一个城管义工都学习着雷锋精神,用爱滋润着甬城的角角落落。

记者 边城雨 通讯员 陈泽州