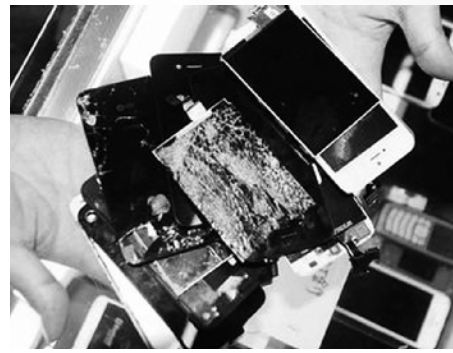


售后服务遇乱象 律师支招巧回避



□本报记者 盛丽 王路曼

现如今，售后服务的优劣能够影响到消费者的满意程度。随着消费者维权意识的提高和消费观念的变化，消费者们不再只关注产品本身，在同类产品的质量与性能都相似的情况下，更愿意选择那些拥有优质售后服务的公司。但是在调查中，诸如乱收费、逃避责任、附带推销等售后服务乱象，也让消费者很是头疼。对此，律师建议面对消费侵权与售后纠纷，消费者应该理性沟通，依法维权。

【调查】

乱象一： 随意收费 漫天要价

在售后服务中，不少消费者会遭遇乱要价的困扰。面对商品损坏急需维修的局面，和人们着急的心理，于是乎不少售后维修人员开始漫天开价。去年，家住丰台的周女士就被物业维修坑了一笔。

“有一次，卫生间的自来水管漏水。我老公又不在家，小孩也帮不上忙。只得求助物业帮忙。”周女士回忆，她打过三次电话后，维修人员才上门服务。“师傅说，要换管。是个大工程，说很费劲。开始都不想给修。”

再三要求下，维修师傅说要去叫个帮手，而且还要拿更多的专业工具。“他和我谈费用的问题，说维修是不要钱，但是换管的材料钱还是要付的。管子需要100元。”周女士回忆，她也想到问是不是有维修价目表。“但是师傅说，没有，而且都是这个价钱。要是觉得贵，可以到街边找小店去维修。”

因为着急，周女士也没再问过多，只得答应这个价钱。周女士介绍，为了让师傅能经心修理，她还时不时地端茶递水，好话说尽。大约两个小时后，水管终于换完了。对于物业维修乱要价，调查中，不少人也有过周女士这样的遭遇。

“都是对方怎么说，就怎么信。着急呗，想着能够赶快修好。差不多的价格就接受了，谁还非较劲要价目表啊。”市民张涛说。

乱象二： 设置条款 规避责任

售后服务是售后最重要的环节，不仅如此，它的品质也决定着消费者是否会购买。然而在调查中，不少人也表示有的商家对于售后服务并不到位。甚至，在售后服务上设置各种规定，来规避相关责任。

“在购买商品时，销售人员都会说，商品售出和卖场不再有关系。有维修的问题，去找售后。”家住通州的赵莹说。“而在售后的时候，存在着不少猫腻。有的售后设置各种规定，来规避他们的责任，吃亏的只能是消费者。”

去年12月，赵莹的手机出现问题，因为不是在专卖店购买，在维修时，她按照要求来到第三方维修点。“我咨询维修人员，手机到底怎么回事。但是对方说不能确定，只能登记后返厂维修。”

经过漫长地等待后，赵莹拿到维修后的手机。“以前的问题是解决了，但是又出现了新问题。”赵莹为此很恼火，但维修人员说还是要按照上一个程序，返厂才能找到原因。“这次我没听他的，直接拨打售后电话投诉。”

但是，这个投诉电话打得也让赵莹更窝火，“态度倒是不错，特客气。但是不解决问题，问到一个人，他听完后会说这不是我部门的问题，需要给您转接相关的工作人员。”赵莹回忆，投诉电话就如此这般的被不断地转接。“最终还是没解决，实在是跟他们耗不起这时间啊。”

最终，她继续用着这个没有查出问题的手机。

“规避责任是商家的一贯伎俩。”市民刘晶说，“一些商家在售后上设置重重条款，以此来逃避售后的责任。比如，化妆品和护肤品。销售的时候，当你问到要是使用中出现问题怎么办？销售人员都会回答你，我们会到专业的测试中心进行检测，之后再根据检测结果来解决。但最终，消费者耗不起商家，只能认命。”

乱象三： 上门维修 附带推销

和前两种遭遇不同，调查

中，记者还发现不少人在售后服务时还会遇到推销的情况。“电器维修完了，还给我推销其他产品。”不久前，家住天坛的杨先生家里的洗衣机出现了问题。于是他拨打售后电话，很快维修师傅上门了。

“小伙子的手艺不错，三下五除二，洗衣机很快就修好啦。”杨先生回忆，维修师傅带着鞋套进入家门。而且操作也很规范，没乱要价。本来很满意的他，却很快遇到窘境。“没想到这个师傅修完后，没着急走，而是打量起这台洗衣机来。”

维修师傅对杨先生说，洗衣机用的这个带轮子的架子，很久

啦。容易造成机器不稳，运行的时候噪音会很大。“他建议我换个架子，还说他车上带着。比商家卖要便宜不少。劝我换一个。”再三考虑，杨先生回绝了这个维修人员。

“不买，怕他不给咱好好修啊。”和杨先生不同，市民李芳则傻傻地听信维修人员的话，买了他推销的产品。“家具有点问题，让师傅上门看看。没想到，他刚进门不看桌子。先说买桌垫的事，说他这个桌垫的隔离防烫效果特棒，而且价格便宜。我怕不买，他不给咱修桌子，反正才100多元，就买了个桌垫。只能吃哑巴亏。”

【建议】

北京檀州律师事务所律师曹岩：

理性沟通 依法维权

面对五花八门的消费侵权与售后服务纠纷问题，很多人都会选择不了了之，但这无疑是助长了侵权者的气焰，为纠纷再次发生埋下伏笔。采访中，北京檀州律师事务所律师曹岩律师建议，面对消费侵权与售后服务纠纷，消费者应该理性沟通，依法维权。维权中可参照《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《侵权责任法》等相关法律规定。

“当消费者与经营者发生消费者权益争议的时候，可以通过五种途径进行解决。”曹岩介绍，第一，消费者可以与经营者协商和解；第二，消费者可以请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；第三，消费者可以向有关行政部门投诉；第四，消费者可根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；最后，则是向人民法院提起诉讼。

“当然，我个人建议，与经营者协商和解是最快解决问题的途径。”曹岩说，一般正规的经营者或厂家都会主动解决纠纷，所以在消费前，消费者就应该擦亮眼睛，选择正规的经营场所购买合格产品，避免售后服务可能发生复杂纠纷。

据了解，《消费者权益保护法》第十四条规定，消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。

值得一提的是，消费者通过网络交易平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。曹岩说，按照法律规定，网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。而网络交易平台提供者明知或者应知销售者或

服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

“消费者可以根据法律规定认证侵权责任，并依法维护自身的合法权益。”曹岩说，对于无理由推脱责任的经营者和生产者，法律必然予以严惩。

曹岩告诉记者，在《中华人民共和国侵权责任法》第五章中，明确规定了“产品责任”的相关内容。其中规定，“因产品存在缺陷造成他人损害的，生产者应当承担侵权责任。因销售者的过错使产品存在缺陷，造成他人损害的，销售者应当承担侵权责任。因产品存在缺陷造成损害的，被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。”

而对于乱收费和附带推销的现象，曹岩建议，消费者可以理性拒绝，并向相关部门举报。曹岩说：“很多物业公司或维修服务站点，都会指定自己的服务价格和产品价格，但都要基于市场普遍价格的基础之上，对于价格严重超出市场价格的，消费者可以向相关部门举报。”