

看看奸商都有怎样的嘴脸

文/见习记者 徐秀勇

当我们将“三包服务”、“质量监督”、“消费者权益”、“打假”这些名词渐渐习以为常的时候,奸商们正在运用更高明的不正当手段获取额外利润或收入。俗话说“道高一尺、魔高一丈”。从近段时间最热门的侵权事件中,我们试图勾勒出奸商的一些面目,供您在消费过程中保护自己做参考。

手机为何越修越贵

随着手机日益普及,人们在享受移动通讯方便的同时,手机质量、售后维修等方面存在的问题也接踵而来。手机质量成十大投诉热点,手机维修陷阱重重。由于我国还没有出台手机维修资质认证的相关规定,加上目前手机维修点良莠不齐,一些业内人士提醒,手机维修过程中存在很多陷阱,很大程度上损害了消费者的合法权益,需引起警惕。

人物:小P

案例

前不久,朋友小P买了个新手机,是索爱的Z系列。因为是期待很久的款式,他格外爱惜。

可是没想到,才用了三个月手机就不慎摔坏了。据说是小P要去赶一个紧急会议,急匆匆地跑下楼梯,结果手机也跟着急匆匆掉出来。手机捡起来后电话倒是能接,只是屏幕一片空白,什么都看不到。小P到手机特约维修点,大致说明了情况后,维修人员问也不问就打开了手机,然后说,现在我要给你开机检查,这个是要收费的,我必须先检查出你这个机器有什么毛病,知道手机的问题出在哪才能进行维修。小P想反正总要修的,收费就收费吧,于是预先支付了50元的开机费用。

经过检查,维修人员又告知他是手机的芯片摔坏,必须把芯片换成好的,才能把手机正常开机,然后才能确认是否能将手机给修好。那这芯片得多少钱呢?“国产的60元,原装的120元。”维修人员告诉他。那就120元的吧!面对心爱的手机,要修就当然用最好的。不过小P也很纳闷:付了170元了居然还不知道能不能修好这个手机。

维修员换上了新的芯片后,告诉小P手机可以修好,但具体费用还不确定,要3天后来取。小P咬咬牙走出了维修店。3天后小P取机时发现手机并未修好,“我们给你换了主板了,这个费用是200元,但是屏幕仍然存在问题,一个星期后保证可以修好了。”小P一肚子的气,修了370元,再加一点就能买个新的了。一个星期后,小P终于拿到了修好的手机,但是总共支付了近500元的维修费。朋友都说他是傻了,里面的芯片说不定根本就没坏呢!

记者咨询了业内人士,说像小P这样的情况,就算换掉整个主板也只要100来块钱。小P显然是被手机维修商不明不白赚去了好多钱。

奸商手段

1、**空手套白狼**。有的维修人员人为“制造”故障后再进行维修,让消费者的钱不明不白进入维修人员的腰包。

2、**偷梁换柱**。维修人员将简单故障故意夸大,然后偷换消费者手机主板,再将换下的主板拿到二手市场上卖个高价。

3、**新瓶装旧酒**。有些维修人员从旧手机市场买回报废手机,拆下零件以备“他用”。当消费者来维修手机时,维修人员就会从报废主板拆下的配件冒充新配件为消费者更换,同时收取很高的维修费用。

维权支招

1、购买移动电话一定要到国家电信部门或者经有关主管部门批准的专营机构,购买时注意查看移动电话上的商标、机型标志、配置、电信网标志及出厂合格证等东西。

2、手机主机“三包”有效期为1年,电池为6个月。“三包”有效期自开具发票之日起计算。手机自出售之日起7天内,主机若出现无法开机、不能正常登录或通话等情况,销售商应该无条件退货。手机售后8至15天内,主机出现类似以上的性能故障时,消费者有权要求商家换货或者修理。

3、消费者送修的手机在7天内不能修好,消费者有权要求修理者提供备用机。由于生产商的原因延误了修理时间,并从送修之日起超过60天还没有修好的,消费者可以凭购机发票和“三包”凭证中修理者提供的修理记录,向销售商要求免费更换同型号、同规格的主机。如果因为修理者自身的原因,导致修理时间超过30天还没有修好的,消费者也可以向销售商要求免费更换同型号、同规格的主机。

4、修机莫忘保管好维修单据。

网购老手居然也着了道

最近几年,网络购物作为一种新兴购物方式吸引了很多消费者,但由于其交易方式的特殊性以及监管上的困难,消费者投诉也日渐增多。据最新统计显示,国内最大的电子商务网站的年交易总量已经突破100亿元,每天的交易金额超过4000万元。而与此同时,屡屡见诸报端的欺诈、投诉无门、强制交易等问题,也给电子商务发展蒙上了阴影。数据显示,2006年中国互联网投诉同比增长1.1%,主要表现在因为异地交易和无店铺交易,消费者无法真实了解该商品的具体情况,只能通过广告来比较鉴别,具有明显的不确定性;另一个问题是收到的物品与宣传不符、功能欠缺,甚至是残次品。

人物:拉拉

案例

拉拉是疯狂的网购迷,只是即使有了无数次的网购经验,她还是成了网络奸商手里的猎物。

前不久,拉拉看中了名为焦点外贸服饰网站的一件羽绒外套,正是她喜爱的一个日本牌子。按照市场上的价格,这件衣服至少要1000元以上,而这个网站自称是外单货,一件羽绒服的价格为180元(批发价格)。这样诱人的价格会不会有诈?拉拉仔细看了购买流程,需要30件起买,才能团购网站上的物品。旁边还有这个网站的电话和地址,购买时只要将钱打进指定的账户,并留下正确地址和联系方式就可以收货。拉拉不放心拨通了对方的电话询问,对方态度热情得很,并向她保证是正规的外贸公司,旁边有客户反馈区,寄出货物或者受到货款都有相关记录。这一看,怎么都不像是骗人的,于是拉拉开始在网络上发起团购。

一个星期下来,终于凑满了30位团购者,拉拉二话不说把钱打进了对方的账户。可是一个星期后,她不但没有收到购买的30件衣服,而且网站也不翼而飞,拨打之前的电话则一直忙音。这家所谓的焦点外贸服饰公司就这么消失了,而5400块钱也就这么莫名其妙地收不回来了。

奸商手段

1、**低价诱骗法**:网络骗子的商品标价往往比市场价格低将近一半,并以“海关罚没,走私,朋友赠送”等等借口骗取信任。

2、**线下交易法**:为逃避网站的监控,买家拍下物品后,卖家以更低价格为诱饵,希望线下直接交易。

3、**拒绝安全支付法**:以种种理由拒绝使用网站提供的第三方安全支付工具,比如谎称“账户最近出故障,不能用安付通收款”或“不用支付宝,可以再给你便宜一些”等等。

4、**冒充公司销售法**:有卖家说自己本身是一家公司,然后找多人多次与买家联系。比如会有人打来电话说是该公司的财务,告知公司账号;有人说是经理,谈价格;有人说是公司的发货员,编造产品的发货流程等。其实,这都是为了骗取买家的信任。

5、**假借网站交易法**:现在有卖家不仅编谎话,更编假网站,并在交谈中透露网站信息。因为网络骗子算准买家怕受骗,会上网核实。一旦查实确有卖家的网站,信任度大大增加。

6、**收取定金骗钱法**:卖家要求先付10%左右的“定金或是保证金”,然后发货。之后,还会以种种看似合理的理由,诱使买家追加定金。

维权支招

1、查电话:留心卖家手机号码属地在哪儿,若与其所留地址不一致,应多个心眼;如果其电话号码又是无需身份证即可开通的,要谨防对方关机后无从查找。

2、看账户:卖家以公司名义从事交易,却要求消费者将钱款打入个人账户的,最好选择货到再付款。

3、留证据:网购贵重商品时,最好以文字形式确认交易过程,并保存所有的交易记录。

4、快报案:网上交易不法分子常常采取步步为营的方式,先放出诱饵引人走进圈套,然后不断让消费者汇款,以至最后欲罢不能。遇此情况,赶快报案。



这4S店怎么收费的

日前,中消协发布了2006年汽车投诉统计,汽车投诉案件达7761件,同比增长15.9%,排名增长速度第三位。而在汽车产品投诉中,汽车质量问题成为汽车投诉的重点,占5276件,接近汽车投诉总量的7成。据介绍,2006年汽车投诉的问题主要集中在三个方面。首先,新车质量问题多且较严重,不少投诉车辆的购买时间只有3-6个月。第二,经济型轿车投诉较多,用户对个别经济型轿车的真实油耗提出质疑。一些轿车在产品说明书中注明的油耗量为百公里8升,而实际油耗甚至超过百公里10升。统计显示,消费者针对发动机质量问题的投诉最多,占到质量投诉的20.5%。第三,很多轿车出现同一问题反复维修。

人物:陈先生

案例

花4小时换车玻璃收80元人工费,而花不到一个小时换机油却要收150元的人工费,这修车费到底是怎么算的?陈先生说他刚在4S店(集销售、零配件、售后服务、信息反馈等于一体的汽车服务企业)换了机油。看了打价单,还真是不看不知道,一看吓一跳。他出示了这张打价单,上面标示的机油价是108元,机油格价钱是29元、底盘油垫是2元,共计零件费139元,但人工费却要150元!换机油这么简单的工种“人工费竟然比零件费还贵”,陈先生觉得这个很不正常。

他认为,虽然结算单上写有“每5000公里定期保养”的项目,但他在换机油的时候并没有要求保养,维修员也没事先提醒他。另外,4S店也是在1个钟头之内帮他换完机油,跟外面的维修店基本一样,所以他感觉不到150元保养费的价值体现。但如果只是换机油这么简单的工种,人工费又怎么会这么高呢?他感到不解。

他又回忆起自己在那一家4S店维修的另一次经历。那次是车子的后窗玻璃因为交通事故整个都坏了,他去咨询了修车价钱后发现,4S店的价格竟然是最便宜的。在外面的修车厂光换玻璃就要150元,还没算上人工费。但在4S店玻璃就只要83元,人工费才80元,共计163元,相比之下便宜很多。

“那次换玻璃他们做了4个小时,把玻璃仔细清得很干净”,陈先生觉得很满意,而且4个小时才收了80元又很实惠。“花4个小时才做完的活为什么工时费反而比1个小时内做完的便宜呢?”陈先生始终想不明白4S店是怎么收费的。

奸商手段

1、**配件以次充好**。将价高质次的零部件充做好的零部件更换安装,蒙骗消费者。

2、**小修“大整”**。为获取不当利益,把一个小零件的问题放大,说成是整个系统的问题。

3、**先斩后奏**。在修车时并不说明有哪些问题,在交车时才说已一并修复了哪些问题,当然账单很高昂。

4、**劣手上岗**。一些没有经过专业技术培训的维修人员大多靠“拍胸脯”、“拍脑袋”修车,结果是把小毛病修成大毛病。

5、**漫天要价**。对于维修项目狮子开口,随意抬高工时价,没有一定的标准。

6、**偷梁换柱**。借修理之机偷换原装的关键零部件,换上从别的车上拆下的旧配件。

维权支招

1、维修保养前应先查看选择的企业是否正规,同时要注意提防假冒伪劣产品陷阱。

2、保养汽车时,机油、刹车油一定要使用指定品牌。更换配件时,主要配件必须是原厂生产的装车产品。同时对需要进行维修部位和配件应心中有数,不能听凭修理商胡乱编造故障或漫天要价。车辆维修后,千万别忽视维修凭证,一旦出现情况,凭证可以帮您解决大问题。

3、车辆需要维修保养时,消费者应先与修理单位共同确定维修项目、需要更换零配件的范围,并以合同或协议方式全部加以明确。同时还应在约定中注明维修后的质量保证期限,在正常使用情况下或在保证期内,所维修部位或更换的零配件重新出现问题,修理单位应负责免费保修。车辆维修完毕后,应要求维修单位出具由检验人员盖章的《出厂合格证》。