家电消费，你踩雷了吗？

3·15来临，各类消费维权的消息铺天而来，尤其是家电行业，无论是产品的质量安全，还是售后服务是否贴心到位，都直接影响到消费者的使用体验。为避免消费者购买维修清洗家电时踩到“禁区”，不经意间落入不法商家的“陷阱”。近日，记者采访到了行业专家。 □ 本报综合

购买：
货到后及时检查避免发生损坏

不少消费者如今都喜欢在网络上购买大件商品，尤其是电视、冰箱、洗衣机、空调这样的家电。即使在线下门店选后，大家也喜欢使用快递直接送到家中。但业内人士提醒，千万不要在收到后就直接确认收货，而是应该保留好随机附赠的所有发票和相关票据。随后对选购的家电产品来一次全身“大检查”。

“例如电视屏幕是否有坏点，空调、冰箱制冷效果是否优秀，洗衣机在搬运的过程中是否被磕伤，一些附件是否赠送齐全等。如果发现出现问题，及时进行反馈，或联系厂家进行产品更换，不要给售后服务拖沓的机会，让你能在最快时间内用上新家电。”合肥苏宁品牌中心总监丁婷婷这样建议。

退换：
产品价格一半 高额包装费必须出？

合肥市民孟女士不久前600元购买了一台特价全自动洗衣机，不曾想用了才3天，洗衣机的甩干功能就坏了。她向卖场提出换机要求，卖场以相同的特价机已经卖完为由拒绝了，只答应修理，可修了两次都没修好。于是，孟女士要求退货，没想到卖场倒是答应得很痛快，不过却提出包装箱要保持完好，否则就要交300元的包装费。无奈，孟女士只好放弃了退货的想法。她对记者表示，就一个纸箱子加点儿泡沫板，怎么就能值300元？

退换货收取包装费虽然是行业早已通行的潜规则。但业内人士分析，根据《部分商品修理更换退货责任规定》第九条：“产品自售出之日起7日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。退货时，销售者应当按发票价格一次性退清货款，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。”其中未明确规定“如果没有包装箱就不允许退换货”的条款或说法，收取包装费只是单方规定，没有法律依据。

清洗：
选择清洗团队时 应该明码标价

家电清洗市场可谓是鱼龙混杂，一些非正规的清洗队为了抢客源，常抛出低价诱饵。等进了门，就开始在清洗过程中找形形色色的理由加价，上门费、材料费、保养费……眼花缭乱的收费名目让消费者瞠目结舌。消费者若不愿意加钱，清洗人员便以不干活来“威胁”，有的则是耍无赖，呆在用户家不走，不达目的不罢休。

业内人士建议，在选择清洗团队时应该选择明码标价、收费价格种类清晰的，不被低价所吸引，最好是线上下单，无需其他附加费用。

□ 新闻延伸

相关专家表示，维修行业主流是合法合规的，协会将针对一些乱象进行调查，找到涉事人、涉事企业，一经核实，立即报送行政主管部门。同时，专家呼吁维修企业开展自查，并已启动行业调查，及时向社会披露全面、真实的维修行业情况。

同时，专家提醒大家无论是在家电清洗还是家电维修接受服务的过程中，都要注意核实上门服务人员的身份，收集好服务凭证，为投诉、维权保存证据。另一方面，相关主管部门可建立维修人员黑名单制度或评级认证，强化信用监督，清理劣迹多、投诉多的维修机构和人员。

