

## 买的手机第二天就坏了 过了7天还能退换吗？

花了8300元买的新手机，使用第二天就出现了黑屏的情况，瑞安的戴女士近来遇到了这样的糟心事。而当她找到销售点要求退货退款时，却遭到商家拒绝。

瑞安市消保委玉海分会接到戴女士的投诉后立即展开调查。原来戴女士的iPhone 11Pro手机是10月1日买的，没想到刚买的手机第二天就出现黑屏情况。一开始，她以为这是新手机刚启用出现的偶然现象，但到10月7日手机黑屏现象仍没有改善，于是她拿着手机到该销售点询问情况。

戴女士向该销售点反映情况后，店员随手给了她一个苹果手机授权售后服务商“百邦”的地址，让她找“百邦”处理手机黑屏问题。她找到“百邦”，但“百邦”告知她需要将手机送苹果公司检测，如果存在质量问题公司会直接给予换机处理。她随即电话联系了销售点，销售方仍然指导其将手机交由“百邦”处理。一个星期后，“百邦”给她提供了一部“官换机”。

戴女士认为，她发现手机黑屏情况是在购买手机后的7日内，即便更换，也应当更换一台具有完整外包装的全新手机，而非“官换机”。因此，戴女士拿着“官换机”来到了该销售



点，提出退款退货要求。但该销售点以戴女士购买的手机已超出《移动电话机商品修理更换退货责任规定》中规定的自售出之日起7日内的规定，拒绝退款、退货。

瑞安市消保委玉海分会工作人员约谈了该销售点的经营者。消保委工作人员认为，该销售点在接到戴女士反映的手机问题后，明知已经是“第七天”，且戴女士明确要求“退货”的情况下，仍将售后责任推给“百邦”，导致戴女士贻误“三包”时间，失去“退货”的选择。在这起消费纠纷中，该销售点负不可推卸的责任，理应满足

戴女士的诉求，为其退款退货。最终，该销售点经营者同意为戴女士退款退货。

消保部门提醒广大消费者，手机“三包”中的“换机”指的是更换“主机”，并不包含配件和包装。据了解，目前苹果公司授权的第三方售后“百邦”并没有单独开具检测单或者直接给予退货的服务，因此，购买苹果手机的消费者，若手机7天内出现问题，不愿意接受“三包”中的“换机”服务的，应第一时间找销售点处理售后问题，切忌找售后服务点以免贻误“三包”时间，造成自身合法权益受损。

胡畅

## 40款功能性服装,18款不达标 切勿被“高科技”“高档次”误导

抗菌、免熨、透气、保暖……近年来,随着科技进步和人民生活水平的提高,对服装的品质提出了更高的要求,各种功能性服装也层出不穷。这些服装真经得起检验吗?

最近,省消保委联合宁波市消保委开展了一场新型面料的测试。随机在各网络平台购买了40批次的功能性服装,就消费者关心的纤维成分含量、保暖性、透气性、免熨性、抗菌性、甲醛等开展了比较试验。比较试验测试工作委托宁波海关技术中心完成。

本次样品由宁波市消保委工作人员以“神秘买家”身份从淘宝、京东、苏宁、拼多多、微店5个网络平台上购买。其中,涉及保暖性服装14批、抗菌性服装12批、免熨性服装5批、吸湿速干性服装9批。样品的价格从每件35元到486元不等,且均为各平台中同类商品销量较高、平台推荐靠前的产品。

本次测试样品中,有18批次测试结果不符合国家强制性或者产品明示标准,主要不符合项目为纤维含量、吸湿性、速干性、抗菌性能、洗

涤后起皱级差(级)。其中,涉及保暖性服装3批次、抗菌性服装5批次、免熨性服装1批次、吸湿速干性服装9批次。

从购买渠道看,淘宝平台共购买25批,10批不符合;拼多多平台购买5批,4批不符合;苏宁易购平台购买5批,2批不符合;京东平台购买3批,1批不符合;微店平台购买2批,1批不符合。

本次样品整体不合格率达到45%。消保委提醒,在网购平台上挑选纺织品时尽量选择一些大品牌的旗舰店,仔细阅读产品描述,重点关注面料主要材质,清楚不同材质对应的产品特性,避免受一些商品宣称“高科技”“高档次”纤维名称的误导。如保暖内衣是否保暖的关键因素主要在于衣物的织法和结构,比如它的蓬松性和厚度,而并非是选用了什么材料。因此,选购保暖内衣时建议选择内拉绒或者具有夹层的产品,同时考虑到吸湿、排汗以及防静电性能,最好选择里层是天然纤维或者含有天然纤维的产品。

任倩影

### 消费时评

## 消费扶贫为高质量脱贫注入强劲动力

11月24日,国务院新闻办公室举办新闻发布会,介绍消费扶贫助力打赢脱贫攻坚战有关情况。国家发展改革委表示,从2019年初至今,我国累计直接采购或帮助销售贫困地区特色农产品近5000亿元,全社会参与消费扶贫的氛围已初步形成。

今年是全面建成小康社会目标实现之年,也是全面打赢脱贫攻坚战的收官之年。在全球经济下行和疫情影响下。11月23日,国务院扶贫办确定的832个贫困县全部脱贫摘帽,意味着中华民族千年以来的“民亦劳止,汔可小康”的梦想终于得到实现。这是一个历史性的时刻,也是人类反贫困的历史性篇章,彰显出中国脱贫攻坚的伟大成就。而这其中,消费扶贫不仅发挥了巨大的作用,更激活了贫困地区发展的内生动力,为高质量脱贫和未来美好生活注入了磅礴的动力。

消费扶贫一头连着消费市场的多样化需求,一头连接着贫困地区的发展。2019年我国累计直接采购或帮助销售贫困地区特色农产品1600多亿元,而今年前10个月就已超过3300亿元,是2019年全年规模的两倍。我国拥有14亿人口,庞大的国内市场需求,为推动消费扶贫提供了强劲的支撑。与简单给钱不同,消费扶贫能够激活贫困地区老百姓的内生动力,让他们能够通过自己的双手来更好地创造财富。同时,消费扶贫还能够带动贫困地区产业发展,真正改变一个地区原本的贫穷样貌。

更好开展消费扶贫,需要不断

创新模式,平衡供需之间的需求关系。贫困地区产品和服务差异,以及在这个过程中遇到的问题,需要专业部门制定措施来保驾护航。这既需要专业的指导,打通生产、销售、流通等多个环节可能制约消费扶贫的难点,也需要完善扶贫产品和产业,保证产品的质量和安全,在消费市场中找准自己的定位。通过更加标准化、规范化的体系建设,让贫困地区的特产不仅能够叫座,更要能够叫好。

我国正在加速构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。抓住发展的机遇,不断巩固脱贫攻坚的成果,让贫困地区的老百姓能够拥有更加美好的生活,就需要彻底释放出消费扶贫的活力。今年9月,国务院扶贫办、国家发展改革委联合有关部门,共同主办全国消费扶贫月活动,引导动员全社会购买和帮助销售贫困地区农产品。同时,企业和个人通过定向采购、以购代捐、以买代帮等新模式,推动消费扶贫成为“人人皆可为、人人皆愿为、人人皆能为”的全社会参与格局,把消费潜力变成脱贫的动力。

脱贫攻坚的胜利是一个历史性时刻,是发展道路上一个新的里程碑,但绝非最终目标。“十四五”规划建议明确指出,要实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,不断提升脱贫成果及内生发展能力。用好消费扶贫这个关键招,坚持靶心不偏、焦点不散、力度不减,必定能够开启美好生活新篇章。

李小小

## 碎屏手机反复拆装,修好“旧伤”出“新伤”

今年10月,家住温岭市坞根镇的程女士将自己不慎摔碎屏幕的手机送到一家手机维修店修理,店家告诉她可以修好屏幕,费用100元。

当程女士取回修好的手机时,发现虽然屏幕修好了,但手机前置摄像头的画面却变得不清晰了,程女士要求重新维修。手机维修店主按照程女士的要求又进行了拆修。经多次维修之后,程女士又发现手机后盖略有凸起,屏幕边缘有溢胶,维修效果没有达到预期。于是,程女士向温岭市消保委求助。

温岭市消保委组织程女士

与手机维修商家进行现场调解。商家承认,第一次出现前置摄像头不清晰的原因是自己维修时操作不仔细,后来按照程女士要求重新维修,前置摄像头变模糊的问题已经解决。

程女士认为,由于经过多次拆装,手机的后盖变形,且屏幕边缘有溢胶存在,出现新的问题了。

手机维修店则认为,屏幕边缘溢胶是由于单独更换外屏所致,如更换整个屏幕就不会存在这个问题,但更换整个屏幕的维修价格为300元,而后盖变形可以通过胶水粘连解决。

程女士表示,维修店维修时未告知只是单独更换手机外屏,双方僵持不下。

《消费者权益保护法》第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。该手机维修商家隐瞒了维修手机屏幕单独更换外屏的真实情况,侵害了消费者的知情权,应当承担责任。经调解,最终维修店退还程女士100元维修费用。

消保部门提醒消费者,送修手机时尽量选择有正规经营场所的商家,并注意查看其是否有营业执照。这样即使手机维修后又出现同样的故障,消费者也可以有明确的被诉方进行投诉。

消费者的手机如超出保修期或由于人为因素造成损坏,需要自费花钱维修时,送修前最好当着维修人员的面确认自己手机主板上的串号、进网许可证等,且在维修票据上注明。维修时尽量要求当面维修,问清维修所使用的配件是否原装等。

消费者一定要保存好维修凭证,如果在取手机时需要归还维修凭证,消费者可将维修凭证进行复印留底,以免出现纠纷后无据可依。

温轩

