

厂家突然倒闭,谁来认账

消协:商场负责 提醒:保留发票与保修单

每年3·15都是“上帝们”底气最足的一天,地球人都知道“3·15消费者权益日”到了。2010年“消费与服务”的主题,让“服务”再次提上日程。尤其是那些已经消失的家电品牌,其售后怎么办呢?

案例一

家住湘西龙山的黄女士2007年在某家电商场购买了一台34吋彩电。2009年12月份,彩电突然没图像了。因产品保修证上厂家的承诺是“三年内包修”,于是黄女士要求经销商进行免费保修。可是商

家却声称,该彩电的厂家已倒闭,其承诺无效。而按照国家的“三包”规定,彩电的整机包修期为一年,而该彩电的购买期已超过一年,所以只同意维修,并要求消费者承担零配件的费用。

处理结果

消协认为,该彩电产品保修证上注明“三年内包修”,理应兑现承诺,厂家倒闭跟消费

者无关。因此,责令该家电商场无偿为消费者承担所售彩电三年包修的责任。

【点评】

现阶段平板电视已成为主流,一线城市家电卖场已经难觅CRT电视踪影。但不可忽视的是,目前还有大部分家庭使用的仍是传统CRT电视,而

许多品牌厂商已经倒闭或被收购,CRT电视保修成了很大的问题,此案中黄女士就遇到了电视厂家倒闭保修无门的情况。

法规

根据国家的“三包”规定,彩电整机的包修期为一年,主要部件的包修期为三年。但如果商家、厂家在销售时承诺的保修政策高于国家的规定,那就必须按照自己的承诺履行更高的“三包”规定,“有诺必践”是保修政策的原则之一。所以就算是CRT电视生产厂

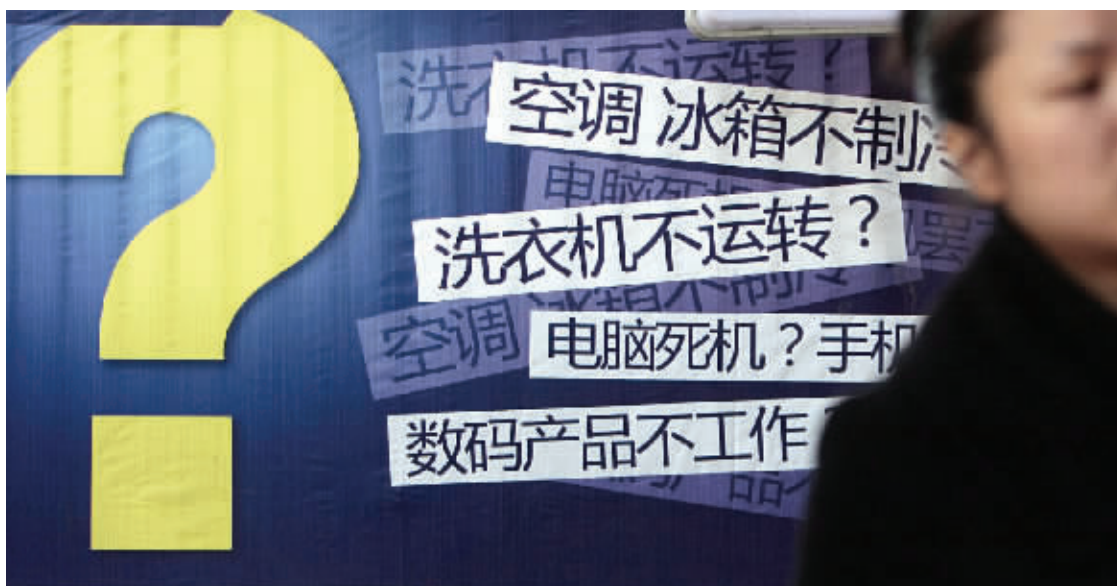
家已经倒闭,只要消费者保留了购买凭证和厂家的承诺协议(保修单类),那么消费者就有权利要求厂家、经销商进行保修。在这里需要提醒广大消费者的是无论购买任何商品都要保留好购买凭证,这将成为今后维权过程中的有力证据。

【现状】

现在国产品牌大多执行该规定,而合资品牌电视多

个品牌拒绝执行。

■本报综合



服务项目:

家电厂家倒闭后,如何得到相应的售后服务成为许多消费者面临的难题。

CFP图

奥克斯收养“孤儿”空调

相关新闻

“我们家空调坏了,是xx牌,你们能修吗?”“对不起,这个品牌已经不存在了,相关配件已经停产。”很多购买了已经倒闭空调厂家产品的消费者都会遇到类似的尴尬场景。厂家倒闭了,品牌退市了,那这些已经挂上墙的“孤儿”空调谁来管?它们的售后服务如何解决?

随着行业的残酷洗牌,万家乐、乐华、小鸭、天元、银燕、小天鹅等空调品牌相继倒闭停产,空调品牌数量从最多的500多家,缩减到现在的10多家主流企业。很多品牌几乎是一夜间销声匿迹,保守估计,目前市场上存在

的“孤儿”空调高达5000万台,这些空调普遍得不到应有的保养和维修。

如果您家现在还有这种“孤儿”空调,在3月12日—18日期间,可以拨打奥克斯空调长沙地区服务热线:0731—85492545咨询,通过电话预约的方式申请免费检测、维修、保养,数量有限。据了解,之前,空调业另一品牌格兰仕也做个类似的收留空调遗孤的活动。与格兰仕“按格兰仕维修标准收取成本费”的有偿服务不同,此次奥克斯拿出了超百万的专项费用,为现存的“孤儿”空调提供免费维修、免费检

测、免费保养等服务。据了解,为零距离接触消费者的实际需求,奥克斯空调专门研发了售后服务客户服务系统。公司可以直接监控到服务过的每个用户信息,提交用户的困难和问题,在最短时间内就近售后网点解决。

奥克斯空调湖南分公司总经理倪曙东认为,尽管孤儿空调遍及各地,但奥克斯空调在全国各地拥有8000多个售后服务网点,从大中城市到三四级乡镇市场都有。同时,奥克斯将针对新客户服务升级,买空调送10年整机免费包修,终身免检。

■李平

CHANGHONG长虹

— 信赖源自1958 —

敬请期待3月6日—3月15日

购长虹电视 赠延保一年

- 品质延保: 活动期间,购买长虹电视指定机型,即可享有在原有质保基础上,整机(不含主要部件)免费延长1年的保修特惠;
- 无忧维修: 在使用过程中出现故障,维修期免费提供周转备用机1台,绝不耽误您使用;
- 贴心服务: 全国12000余个服务网点,20000多名专业服务工程师,为您提供一流的技术服务。



长虹乐教礼献 买1送2

- 购长虹电视指定型号 赠22寸液晶+延保一年
- 购长虹乐教同乐LED(46、55寸) 购长虹乐教网络电视(42寸及以上)
- 优惠后再送22寸液晶+一年延保
- 优惠后再送22寸液晶+一年延保
- 购长虹50寸欧宝丽电视 优惠后再送一年延保



长虹乐教同乐LED全城热恋

4大权威认证 8项独有技术

每次科技的变革 都在改变我们的生活

从第一台黑白电视机到一台网络电视,历经52年,长虹与国人一起经历了影响科技的伟大变化。

活动咨询热线: 0731-8468 8136 工程团购热线: 133 0731 1798

活动地址: 省内各大家电卖场—本次3·15联合: 通程、苏宁、国美、步步高、家润多(排名不分先)

本活动解释权归四川长虹电器股份有限公司长沙销售分公司

