

# 8000元购买格力空调 73天后退机被扣1494

□记者 杨岸萌

本报讯 新买的空调使用两个多月后发现制冷效果不好，退回空调时，售后人员收了1400多元。3月19日，市民陈女士致电本报反映此事，认为售后收取的费用太高了。

**市民：空调退机扣了1400多元**

家住市区平安大道东段焦庄村的陈女士说，去年12月30日，她花8000元在光明路中段格力空调专卖店购买了一台空调柜机，空调装上后也没怎么用。3月初，她开了几次空调，感觉空调制冷效果不好。3月8日，她将此事反映给格力空调售后。售后人员多次检修、测试后，均表示空调没有问题。3月14日，陈女士要求退机，售后人员再次上门检修，发现空调内机管道有一处破损，同意退机，但是要扣除折旧费、拆装费、运送费、包装箱及附件等几项费用，共计1494元。

“我当时想着空调出了问题，只要能退就好，就同意了。”陈女士说，之后她细细看了扣除的各项费用，感觉有些不合理，“他们收费都是根据啥规定定的，不能胡乱收吧？”

因为已经退机，售后已把空调运走，陈女士能提供的只有购机时的保修票和售后人员手写的扣费“证明条”。

保修票上显示，开票日期为2018年12月30日，空调价格为8000元。“证明条”上显示：“现有焦庄村空调扣款：折旧费584元；拆装费400元；运费共计160元；包装箱及附件共计350元，合计费用1494元，因当时空调费用8000元，扣除费用后返用户6506元。”后面留有售后人员的签字和指纹。

**售后：每项费用都有依据**

当天上午，记者来到神马大道

与开源路交叉口东300米的格力电器售后服务中心，见到了负责陈女士空调退机事宜的屈先生，“证明条”也是他写的。

屈先生出示了3月14日退机协商好后陈女士家人写的“空调已退，退机已完成，此事解决，不存在疑问”的纸条，上面有陈女士家人的签字和指纹。

“根据我们的规定，产品自售出之日起15日内，发生主要性能故障，不能正常工作的，可以换机；在包修期内，主要性能故障连续维修两次，不能正常工作的，可以换机；产品自售出之日起10日内，发生主要性能故障，可以退机；自售出之日起一年以内，连续两次以上主要性能故障仍无法修好，用户坚持退机的可以退机。”屈先生说，陈女士购机已经超过两个月，他们头三次检修没有发现问题，最后一次才发现，按照要求，应先予以修理，如果修了两次还没修好不能使用，才达到退机条件，“她拒绝我们修理，坚持退机，所以并未达到我们规定的退机条件。”

屈先生说，在未达到退机条件下，陈女士坚持退机，所以要承担一些费用。根据我们公司的规定，折旧费是在不符合退机条件但用户坚持要求退机的情况下产生的，按照从购机之日起每日1‰的费用收取。陈女士购机已经73天，所以收取折旧费584元；又根据“2018销售年度河南省格力家用空调服务收费标准”，空调安装、拆机费按最低标准为430元，他们收了400元；运送费每趟80元，来回收取160元；至于包装箱及附件（袋子、泡沫等），他们退机时也要求收回，陈女士家的因为时间太久，已经找不到，他们重新购置需要100多元，通过物流发回来还需要100多元，所以收取350元。“我们收取的这些费用都有依

据，不会乱收的”。

**12315：没有规定的只能协商**

对于售后人员的说法，陈女士不认同：“首先我感觉空调有问题，才要求退机的，最后也确实检查出了问题。即便与他们的一些要求不符，收取费用的时候也不应该这么多。折旧费不说，比如安装费用、运送费用，购机的时候都是免费的，感觉他们只能收取拆机费和一趟运费，包装箱和附件费感觉收费太高。”

“装机和运送到她家经销商说是免费的，但我们售后去做，经销商会在空调费用中扣，现在退了机器，这部分费用不能让我们承担吧？”屈先生说，至于包装箱和附件费，也都是按照最低标准收的，无法再少。

就此，市市场监督管理局12315申诉举报指挥中心工作人员说，根据国家《部分商品修理更换退货责任规定》的相关规定，“在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭修理者提供的修理记录和证明，由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品”。“符合换货条件的，有同型号同规格产品，消费者不愿调换而要求退货的，销售者应当予以退货，对已使用过的商品按本规定收取折旧费。折旧费计算自开具发票之日起至退货之日止，其中应当扣除修理占用和待修的时间”。

“很明显，陈女士在达不到退换货条件的情况下要求退货，所以要承担一些费用。1‰的折旧费没有问题，其他收费项目没有具体规定，只能是陈女士和售后人员协商。”工作人员说，消费者在购买家电等产品后，要注意保修期是从产品售出之日算起，所以要尽快安装使用，如果发现产品有质量问题，尽快联系售后，以便在规定时间内退换货。

## 交了押金用产品 想退押金难如愿

有关负责人：厂家4月22日统一退

□记者 邢晓蕊

本报讯 商家承诺交了押金可以免费使用产品一年，消费者要求退押金时，却迟迟未能如愿。昨天上午，87岁的王老先生来本报诉说了他的烦心事。

据老人介绍，2017年11月3日，他在平顶山仁康家园服务站交了500元押金，免费使用一款臂式电子血压计，“店员说可以免费用一年，要是不想用了，就退押金”。去年10月，老人不想使用这款产品了，就找到商家要求退还押金。“他们告诉我，押金已交到厂家，厂家没有派人来退钱，没法给我钱。”老人多次奔波，未能如愿。

昨天上午，记者来到市区中兴路广厦商务中心楼上平顶山仁康家园服务站采访，该服务站一魏姓负责人说，王老先生确实交了500元押金，用以免费使用一款臂式电子血压计。“我是帮厂家做的活动，负责推广这款产品。”该负责人表示，厂家是想客户免费体验一年后，进而推销产品。如果客户不想购买这款产品，在产品没有损坏的情况下，押金可退还，“押金本来去年11月份就应该统一退了，但厂家由于种种原因没有派人来，所以没法退。我已让工作人员给客户解释过了，厂家4月22日会来统一退押金。”



## 加紧施工 打通断头路

昨天，挖掘机在平整路基。当天，记者在市区五一路东延施工现场看到，各项进度不断加快。据负责施工的市市政工程公司项目负责人介绍，五一路东延西起广胜巷，东至新华路，全长533米。自去年年底全线正式开工以来，截至目前已完成沿线建筑物的拆迁和排水管网铺设，开始铺设路基，预计今年5月底之前达到通车条件。

本报记者 李英平 摄

## 出门看戏迷了路 民警上前来帮助

□记者 赵志国

本报讯 3月17日晚，郟县李口乡一名六旬老人在邻村看完戏后，找不到回家的路。郟县公安局李口派出所巡逻民警多方查找，终于找到老人的家，并将其送回家中。

据郟县公安局李口派出所民警介绍，当晚9时30分许，该所民警在辖区巡逻时，发现路边坐着一位60多岁的老汉疑似迷路了。老人无法提供家庭住址和家人的联系

方式，只记得要去李口镇张店看戏，现在找不到回家的路了。民警给老人买来了水和面包，同时利用微信朋友圈发布老人的信息，帮其找家。

休息一会儿后，民警耐心地与老人交谈，发现老人无意中说出了袁杨庄。民警立即联系辖区袁杨庄村村委会主任，详细介绍了老人的体貌特征。村委会主任确定老人是他们村的王某某，今年65岁。

随后，民警驱车把老人送回家中，其儿子连声道谢。

## 贫困村社会体育指导员 接受培训

□记者 丁进阳

本报讯 昨天记者从市教体局获悉，宝丰县为了发展全民健身运动，专门组织了一场贫困村社会体育指导员培训班。培训为期3天，培训内容为广场舞、健身气功、健康知识讲座等。

据悉，该活动由宝丰县委宣传部主办，宝丰县体育局、宝丰县卫健委、宝丰县人社局承办。共有来自宝丰县前营乡25个行政村的70名学员参训。培训为期3天，培训内容为广场舞、健身气功、健康知识讲座等。



## 兴龙岗上花似海

郟县安良镇兴龙岗上种有500多亩杏、李、桃树、樱桃和桑树，免费对外开放。如今，杏花李花怒放，桃花、樱花也含苞待放，花期可持续至4月中旬。前来赏花的市民可沿着郟神公路到达安良镇蜂刘村北边，见标识牌向东即到。

本报记者 孙书贤 摄