

大屏電視易碎 驗貨才好維權

中消協對經營者和消費者同時發佈電視機消費警示

11-01-2017 中國消費者協會

春節臨近，電視產品將進入銷售旺季。為了兼顧消費者的娛樂需求和設備的便利化，自從進入平板時代後，電視產品越做越大、越做越輕薄，特別是螢幕，如稍有不慎，就容易造成損壞。

近期，中國消費者協會通過綜合分析投訴資訊發現，在 multicase 平板電視螢幕受損的消費糾紛案件中，有經營者認為消費者在驗貨時已經確認商品品質沒有問題，因此推定屬於人為損壞而不予以保修並要收取維修費用，有的消費者因此被收取了全額或者部分的換屏費用（螢幕價格通常會達到整機價格的 50% 左右，大尺寸及個別成本定價模式的 brand 機型電視螢幕價格所占比重會更高）。

針對電視螢幕破碎受損問題，中國消費者協會向經營者和消費者提出如下消費警示：

一、經營者在送貨、安裝、調試環節應確保電視螢幕等無損，消費者在接收產品時應確認電視螢幕是否完好，發現破損時消費者應拒絕簽收。此外，消費者應儘量避免自選協力廠商物流進行配送、安裝、調試、維修，否則發現螢幕破損等問題後，難以界定責任方。

平板電視的螢幕由多層部件構成，其中基板為薄玻璃材質，最容易受損。因此，為保障螢幕完好無損，應當正確搬運安裝。

二、經營者對於電視螢幕的特性和易受損的情況，應當向消費者作出真實的說明和明確的警示，並標明正確使用該商品或者接受服務的方法，防止危害發生。中國消費者協會認為，電視螢幕受損有多種可能，對於非因消費者不當使用造成電視螢幕損壞，經營者應履行“三包”義務對消費者權益負責。

三、技術手段可以對電視螢幕因明顯外力原因受損做出鑒定確認。即通過螢幕表面的受力點、凹（磕）痕、典型的星狀發散碎裂紋或者局部漏液等痕跡來判定是否由於外力原因造成的螢幕受損。當發生爭議時，經營者應當承擔舉證責任，由協力廠商檢測機構在符合取證要求的條件下進行檢測鑒定。

四、消費者應瞭解電視螢幕易受損的特性，掌握使用方法，正確使用商品，避免由於使用不當或撞擊、擠壓、按壓等外力原因造成電視螢幕損壞。消費者發現品質問題要主動維權，中國消費者協會宣導經營者做出高於《消法》

和“三包”規定的服務承諾，對於不落實《消法》義務，無理拒絕消費者訴求的經營者行為，消費者協會將通過多種形式維護消費者合法權益，必要時支持消費者提起訴訟。