

iPad 退差价遭遇“双重标准”



■经销商 未接到苹果的退款通知

记者近日前往五角场神汇万达广场采访,该店门外贴着苹果“优质经销商”的标识。销售人员表示:“最近是有顾客要求退款,但我们还没接到可以退款的通知。”该公司市场部负责人冯女士表示,该店是苹果公司的“授权经销商”,但和苹果的直营店不同,无法宣布降价便能立即享受补差,目前该公司已在登记相关顾客的信息,并与苹果公司进行沟通,争取尽快答复消费者。

上海良玉科技发展有限公司市场部相关人士表示:“消费者刚买 iPad 就降这么多,确实不划算,我们已在跟苹果公司沟通。公司刚决定,将在近两天内在店内贴出告示,顾客可来领取 iPad 皮套或贴膜等赠品作为补偿。”

目前,苏宁、国美、酷动数码、京东商城、新蛋等经销商已主动承诺

可以补差价,但其他一些经销商仍保持沉默,拒绝为相关消费者贴补差价。

有经销商透露,去年底第一代 iPad 卖得很火,不少经销商还囤了一批货,准备春节前后出手,没料到 iPad2 出来得这么快,而且第一代 iPad 会降得这么猛。一个经销商抱怨:“手里的 100 多台 iPad1 都不知道怎么脱手,还哪有钱去补贴顾客!”

■苹果 补差仅适用于直营店

经销商,特别是苹果官网上提供的“Apple 经销商”到底是否能享受与直营店一样的补差政策?

记者向苹果(中国)公关部发去相关采访电子邮件,但是,该公关部的回复邮件中并未正面回答记者的提问,只表示“Apple 一直以来都有相关的销售政策和定价政策”,并附了一个“AppleStore 零售店购买政

策”的链接。

该政策在“定价”一栏中表示,“如果您购买任何 Apple 品牌产品之日起的十四个日历日内,Apple 降低您所购产品的价格,则您可以要求退还所支付价格与当前销售价格之间的差价”。由此可见,iPad 是可以享受该补差政策,但条件是须在“AppleStore 零售店”购买。

不过,消费者若要尝试从苹果该官网上直接查阅该“购买政策”,则相当困难。因为必须先点击首页最下端的一个“使用条款”链接,然而进入后的页面无任何中文提示,只有点击其中右侧的“SalesPolicies”(销售政策)中的“RetailStore”(零售店)后,才会出现“中国 AppleStore 零售店购买政策”的中英对照页面。

从记者“消化”这些条款的过程看,消费者若未认真研读过苹果公司的这则“购买政策”,很可能会误以为“授权经销商”所售商品也能享受“AppleStore 零售店”的待遇。

专家说法 所有经销商应一视同仁

上海仲裁委员会仲裁员、上海市申达律师事务所主任陶武平表示,从目前情况分析,这一事件从法理上,苹果公司相关“退补”政策的表述是清晰的,并不存在过错;但从情理而言,消费者享受退款等服务待遇上,苹果公司对直营店和经销商都应一视同仁。

苹果最好明确“零售店”定义

上海市消保委法律部副主任唐健盛认为,国内目前尚无相关法规规定商家必须“降价补差”,苹果公司能够在中国提供这一服务值得鼓励,但苹果公司应明确“AppleStore 零售店”的概念,以免顾客将其与其他销售苹果产品的零售店混淆。

(摘自《新闻晨报》)

第一代 iPad 从 3 月 3 日起降价 1100 元,但让一些“果粉”郁闷的是,同样是 3 月 3 日前 14 天内购买的正规行货,想退差价时却遭遇“双重标准”:若在上海两家苹果直营店(AppleStore 零售店)购买可享受“降价补差”,而从一些苹果授权的“Apple 经销商”处购得,则无缘补差。

■消费者 要求补差遭经销商拒绝

记者登录苹果(中国)官网发现,其首页所示的购买渠道包括“AppleStore 零售店”及“Apple 经销商”等。其中,“AppleStore 零售店”即是 Apple 直营店,网页显示上海仅有 2 家;而“Apple 经销商”则是经过苹果公司授权的,在其网页上可查询到 75 家。

“我是在苹果官方网站找到经销商的,现在苹果实行了退款处理,可为什么待遇却不一样?”丁小姐今年 2 月 22 日在“Apple 经销商”之一的本市五角场神汇万达广场以 3988 元买了一台 16G 的 iPad。得知苹果公司实行了“补差”政策后,她立即电话联系了该店,却被告知“该店没接到苹果公司的相关通知,不能退款”。

2 月 20 日,徐汇区的朱女士在同样是“Apple 经销商”的良玉科技发展有限公司(上海日月光店)购买了一台 iPad,她说:“购买时,经销商一再强调是正品行货,能够享受与苹果直营店一样的服务,后来我要求差额返还时,还是遭到了拒绝。”

国家质检总局日前发布《关于将平板电视机商品纳入〈部分商品修理更换退货责任规定〉调整范围的公告》,要求自 3 月 1 日起,“将平板电视机商品纳入《部分商品修理更换退货责任规定》调整范围,将平板电视机商品的整机和显示屏等主要部件纳入《实施三包的部分商品目录》。”



平板电视整机和显示屏 正式纳入“三包”

公告称:经与工业和信息化部有关部门协商研究,并商国家工商总局同意,国家质量监督检验检疫总局决定,将平板电视机商品纳入《部分商品修理更换退货责任规定》调整范围,将平板电视机商品的整机和显示屏等主要部件纳入《实施三包的部分商品目录》。根据平板电视机的特点,其“三包”有效期自销售者和消费者约定的送货、安装、调试全部结束之日起计算,不需要送货、安装、调试的从开具发票之日起计算。“三包”期内,平板电视机维修服务必须使用符合产品技术和质量标准的新配件。

根据《实施三包的部分商品目录》,平板电视机包括等离子电视机和液晶电视机,其中,整机三包有效期为 1 年,主要部件三包有效期为 3 年。等离子电视机的主要部件包括显示屏、驱动组件、逻辑组件、高频调谐器,液晶电视机的主要部件包括显示屏、背光组件、逻辑组件、高频调谐器。

去年 3 月 18 日,中国消费者报社及北京、天津、上海、重庆、杭州、沈阳、大连、长春、哈尔滨、南京、厦门、济南、青岛、武汉、广州、深圳、成都、昆明、西安等 19 城市的消协(消委会、消保委),共 20 家城市消协维权联盟成员单位,根据平板电视及其主要部件质量问题频发、部分外资彩电品牌拒不提供三年保修服务的情况,联合向工业和信息化部、国家质检总局递交了《关于在〈部分商品修理更换退货责任规定〉中将平板电视显示屏等部件明确列为彩电主要部件的建议函》,指出占平板电视生

产成本六成以上的显示屏由于享受不到部分外资品牌提供的 3 年保修服务,一旦出现质量问题,往往会使消费者陷入到“买得起、修不起”的尴尬境地,而显示屏无疑属于彩电的主要部件,外资彩电厂商理应按照国家彩电三包规定提供 3 年保修服务。20 家城市消协维权联盟成员单位据此建议,以适当的形式,明确规定平板电视显示屏等属于彩电的主要部件,或者对《部分商品修理更换退货责任规定》中有关彩电三包期限进行补充或修订,将显示屏等部件明确纳入彩电主要部件范围;即使要另行制定平板电视三包规定的细则,其显示屏等主要部件的保修期也不能低于目前彩电三包规定中的 3 年保修期限。

《建议函》发出后,立刻在社会上引起了强烈反响。新华社、中央电视台、中央人民广播电台、北京电视台、中国质量报、北京晚报、羊城晚报、广州日报、南方都市报、新浪、搜狐等数百媒体纷纷对此进行了大量报道。去年 3 月 18 日在《建议函》发出的当晚,LG 电子宣布“即日起在中国实行新的平板电视保修服务,将对平板电视屏幕提供保修 3 年的服务”;第二天,索尼(中国)发布声明:从即日起购买索尼液晶电视的用户将获得液晶屏保修 3 年的服务;此后,三星、三洋、东芝等也先后宣布对包括显示屏在内的一些主要部件提供 3 年保修服务。国美电器、苏宁电器、大中电器等经销商也先后宣布,在其门店购买的外资彩电可享受屏保 3 年的服务。

(摘自《中国消费网》文/盛秀华)

揭秘机票酒店八大低价陷阱

“淘”机票、酒店已成为不少游客旅行前的必修课,但是由此产生的纠纷也越来越多,网络购票的安全隐患日益凸显。今年“3·15”期间,旅游专家为消费者揭秘几大常见的陷阱,提醒消费者在网上订机票、订酒店过程中一定要提高警惕,防止上当受骗。

陷阱一 搜索结果鱼龙混杂

骗局:业内人士指出,虽然机票搜索引擎可以找到大量的机票信息,但实际上,它只是通过技术手段把散布在各个网站的机票报价抓取在一起而已,而其中除了各大航空公司直销的网站,也混杂着不少小网站、小代理,运气不好,也有可能遇到黑代理。

提醒:正规代理商从航空公司拿到的机票价格基本都是统一的,消费者不要轻信搜索引擎里而低得离谱的“特价机票”信息。订票应尽量选择大型正规订票网站或航空公司官方网站。

陷阱二 黑代理收款后退票

骗局:一些黑代理卖家先通过正常订票手续订了机票,待消费者通过航空公司核实机票信息付款后,再退票消失。还有不少非法代理为赚取差价,以高于实际票价的价格出售给顾客,让消费者利益受损。

提醒:消费者在一些如淘宝等网上购物网站购买机票时一定要多加留心,辨别卖家是否是正规合法的机票代理商。

陷阱三 网购酒店价格不实

骗局:在购物平台上的酒店卖家是各种中小代理甚至网上黄牛。这些卖家往往打着低价的幌子来吸引客人,但是很多价格都是不实的。

提醒:酒店专家建议,网上预订酒店时,遇到中小代理报价与市场价相差甚远时,一定要提高警惕。

陷阱四 山寨网站以假乱真

骗局:近来,网上出现了一些与航空公司或大型订票网站规划或内容极其相似的网站,用低价机票做诱饵进行诈骗。据了解,骗子一般会以各种理由,如防止机票价格上涨、两个订单不能一起支付等,让消费者不断向其账户转账汇款。

提醒:旅游专家提醒,订票时,只要是让顾客用银行卡直接汇到个人银行账户的多半是假冒代理。同时,一些大型订票网站、官方订票网站只有一个,而类似携程机票网、携程商旅网等均是“携程旅行网”的山寨网站。

陷阱五 400 客服也可能有诈

骗局:一些不法分子往往通过各种渠道发布廉价机票信息,引诱订票者上钩,为掩人耳目,往往也采用 400 开头的客服电话,当消费者拨打该 400 电话订票,汇款后却拿不到机票。

提醒:不要被搜索引擎搜到的 400 开头的所谓企业客服专用号联系电话蒙蔽,查询到 400 的电话最好通过搜索引擎反查信息是否有不一致的地方。

陷阱六 假行程单无法登机

骗局:一些不法机票销售代理点为了获得更高的利益,“低价高开”,在假行程单上修改了真实机票的价格,如代理点购买的是三折机票,却开出全价机票收取客人全价费用,一旦客人要求更改行程的时候,便有可能遭遇到低价票无法改签等问题。

提醒:消费者拿到行程单后一定要仔细核对相关信息,比如,可检查行程单右上角印刷序号的后 4 位是否与验证码一致。此外,消费者还可通过电子票号和身份证号与航空公司客服核实,以辨别机票的真伪。

陷阱七 婴儿票变身成人票

骗局:有一些非法票贩,通过用价格仅为成人票 10% 的婴儿票充当成人票来行骗,而消费者拿到这种机票是无法正常使用的。

提醒:成人票和婴儿票二者票面上有很大区别,正规婴儿票旅客名字后有 3 个英文字母 INF,消费者拿到票后一定要仔细核对信息。

陷阱八 部分低价票属违规

骗局:网上有一部分折扣机票是代理商盗用航空公司给商旅大客户的优惠协议价,将其散卖给其他客人,属于违规操作。购买了此类机票的消费者权益无法得到保障,所购得的机票可能随时被取消。

提醒:航空公司给代理商的散客机票价格基本是统一的,购买机票时,对于比绝大部分市场价都要低的折扣机票一定要提高警惕。

(摘自《北京晨报》文/吴亭)

珠宝市场猫腻多 专家教你识真伪

珠宝市场日趋红火,然而在繁华璀璨的背后,消费者如何才能选购到放心的珠宝呢?黑龙江省珠宝玉石质量监督检验站专业人员介绍了几种常见的珠宝造假忽悠消费者的伎俩。

一、“南非钻”非真钻

目前市场上出现了“南非钻”、“苏联钻”、“水钻”、“火钻”、“奥地利钻”等等,使消费者搞不清该如何选择,还以为这都是钻石。黑龙江省珠宝玉石质量监督检验站专业人员介绍说,钻石最古老的产地在印度,有千年历史,南非矿是最近 100 多年才开挖的,世界上各大洲如今也有许多钻石矿开采地,如俄罗斯、澳大利亚、加拿大、中国也有。按照国家标准规定,钻石就是指自然界产生的能作为宝石用的金刚石,也即天然钻石,而其他任何仿钻品、合成品等不可单独使用“钻石”二字,同时地名、生产方法等不能参与定名。合成钻石虽然其物理性质和化学成分与钻石相同,但其内部杂质是不同的,合成钻石一定要在“钻石”前面加上“合成”二字。

二、低等级钻冒充彩钻

在大家慢慢得知钻石不只有透明的,而且还有各种颜色时,一些商人也炮制了各种所谓的“彩钻”。最常见的做法是用颜色偏黄、价值较低的钻石经过镶嵌、包装冒充黄色彩钻。这种钻石虽然带黄色调,证书上会写明“LIGHT YELLOW”或“略带黄色”,但是其远远达不到彩钻级别,价值更是天壤之别了。网络上五彩缤纷的钻石,几千元就可以买到,而且还有权威的鉴定证书做保障,不少人觉得极为划算,也有精明的买家仔细检查过证书,见写着“天然钻石”就放心了。这就是误区了:钻石有证书保证不假,但颜色,是人工处理的。

三、玻璃切出“八心八箭”

八心八箭是钻石精品切工的代表,在广大消费者接受了这个概念以后,却被奸商利用了。有些商家甚至还很大胆地让消费者观看其“钻石”八心八箭的效果。但是,八心八箭指的是宝石切割后呈现的视觉效果,商家可没保证他是拿什么原料切的,说不定是颗玻璃,只不过切得精致些罢了。

四、“染色玉”宣称翡翠

人们经常会看到一些玉器店铺贴着“拆迁”的告示,挂着花花绿绿写着“二折”、“三折”的小条幅。面对询问卖者总是信誓旦旦地表示“保证真色真玉”。其实玉是一个统称,是自然界产出的美丽、耐久、稀少的矿物集合体的总称。世界上玉石品种有几十种之多,翡翠只是其中的一种,也是最为贵重的品种之一。还有很多品种的玉是不太值钱的。卖者所说的所谓“真色真玉”往往是一些岫玉、独山玉或是经过漂白注胶染色处理的翡翠。以翡翠为例,它的原料确实是天然形成的,因为一部分翡翠不是很漂亮,而市面上好看的翡翠又特别昂贵,于是便有商家使用高科技的手段,将这些不够漂亮的翡翠处理干净,加进一些高分子化合物,使其在外貌上近似于高档翡翠。这样处理过的翡翠在价格上比天然高档翡翠便宜 80% 以上。此外,翡翠 A 货、B 货、C 货并不是代表翡翠的不同级别。翡翠并不分级,A 货指的是天然翡翠,B 货指的是经过漂白充填处理过的翡翠,C 货指的是经过人工染色的翡翠,而 B 加 C 货指的是经过漂白充填处理及人工染色的翡翠,与级别无关。

(摘自《中国消费者报》文/董文)

