

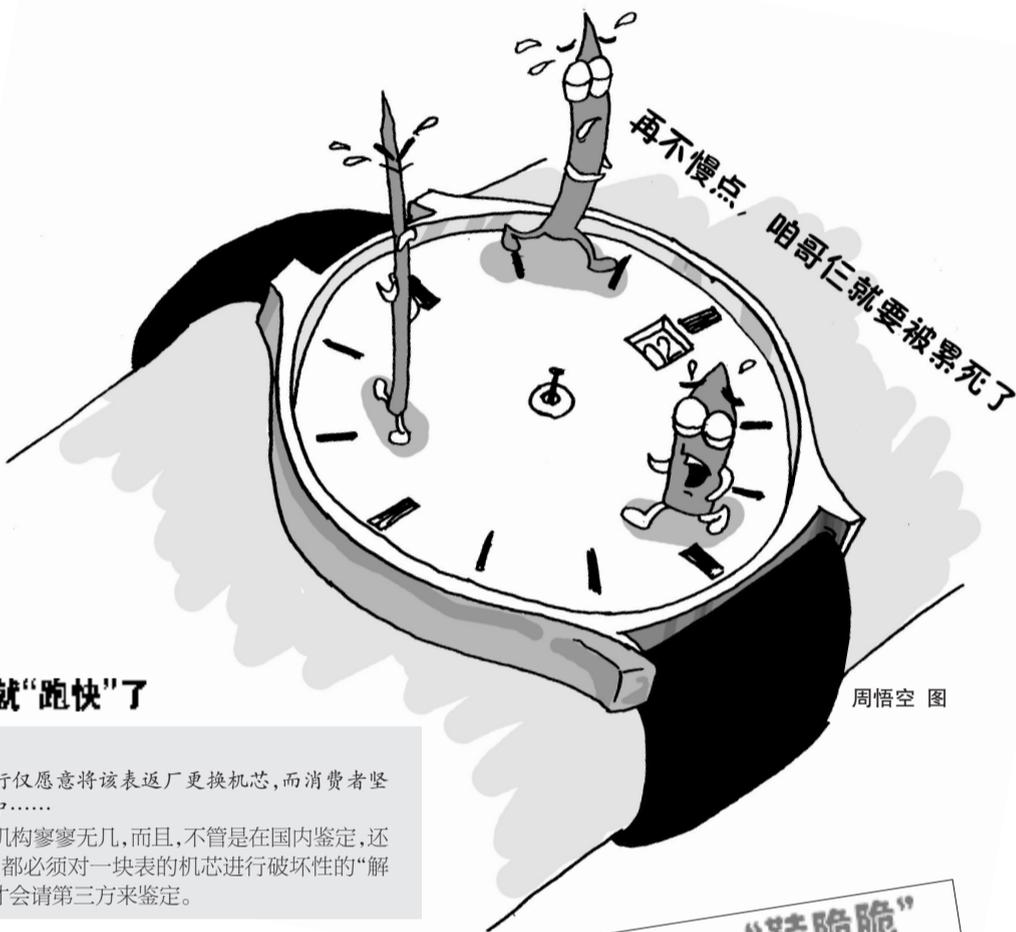
# 近两万元买了块表 一个小时比别人多“跑”20分钟

## 商场说,钟表、珠宝这类商品,售后服务由供应商来承担 表行说,该表不符合退换货标准,最多只能返厂更换机芯

在某商场恒盛表行买了块近两万元的瑞士名表,却频频出现问题;在嵩山路某大卖场的名品店买了双400元的皮鞋,刚穿上就开了胶……消费者纳闷,为什么在郑州数一数二的百货商场买东西,也会有“后顾之忧”?而且出现问题后,品牌商都只肯维修却绝不给退换货。

在正规商场买东西,售后服务到底该找谁?对此,商场也有苦难言。业内人士透露:“像钟表、鞋类的售后,因其专业性通常是由各品牌商来承担的,一些垄断行业的品牌供应商非常‘牛’,既不顾消费者的权益,也不顾商场的信誉,专打擦边球。”

晚报记者 向勇 文/图



周悟空 图

### 当事双方签订协议 后再鉴定才有意义

王女士一气之下,拿着表回家了,她决定自己找相关部门鉴定这块表是否存在质量问题。回家后,王女士随手将表调回正确时间,她发现表又正常了。“起初我还以为表没事了,可又过了一周,它再次出现快走现象,还是快了20分钟。由此我就想到上次的受磁一说根本不靠谱,同样的毛病,这次我没消磁,只要拨回来,就能正常使用一周。”王女士带着这些疑问,找到一位有着多年修理名表经验的钟表师傅咨询,对方表示“这十有八九是机芯有问题”。这让王女士更坚定了去鉴定的信心。

7月初,王女士的爱人李先生拿着表来到北京。在中国钟表协会,相关负责人的一番话,让夫妻俩暂时打消了鉴定的念头。这位负责人说:“这些瑞士名表一般都要寄回瑞士去鉴定,而且大多是鉴定真伪的。如果要鉴定质量问题,国内只有北京和深圳可以鉴定,但是不管去哪儿鉴定,对机芯都是一次破坏性的‘解剖’,意味着这块表就报废了。再说了,就算鉴定结果是‘存在质量问题’,商家也只会按照三包规定去维修,而不会退换货。因此,通常情况下,应该是当事双方签订协议后,再请第三方来鉴定才有意义。”

### 事件一“表快快”

#### 近两万元的帝舵表不到20天就“跑快”了

购物地点:某商场恒盛表行

基本情况:在商场的极力协调下,表行愿将该表返厂更换机芯,而消费者坚持要退货或换新货。目前双方陷入僵持中……

国内目前能对瑞士名表进行鉴定的机构寥寥无几,而且,不管是在国内鉴定,还是送回瑞士鉴定,但凡是鉴定质量问题,都必须对一块表的机芯进行破坏性的“解剖”,因此,通常要当事双方签订协议后,才会请第三方来鉴定。

### “肯定是受磁了,消消磁就没事了”

今年6月2日下午,王女士在某商场恒盛表行买了一款帝舵新款女士腕表,售价为18600元。之后,王女士几乎天天戴着这块新表。6月18日中午,她无意间低头一看表,3点了!于是她马上把睡梦中的孩子叫起来:“宝贝,快起床,迟到了。”可是,当她急急忙忙把孩子送到学校门口时才发现,传达室的表还不到2点。

当天下午,王女士直奔商场的帝舵专柜。

“这表怎么快这么多?”售货员一听,习惯性地答道:“机械表都是有一定误差的,在准确度方面的确不如石英表。”“这误差也太大了吧?一个小时就能快出20分钟。”王女士急了。

“那肯定是受磁了,消消磁就没事了。”售货员连看都没怎么看,就拿着表去消磁了。几分钟后,售货员将该表“完璧归赵”,然后说:“已经好了,您回去试试看,一天也错不了几秒。”

### 分针转一圈快20分钟,却不符合退换货标准



王女士将信将疑地戴着表回家了,她每隔一小时就检查一下时间,真的准时了。一周后,当王女士放松了警惕,不再一会儿一看表时,这块表又开始“冲刺”了,分针转一圈就快20分钟。

这次王女士没有去帝舵专柜,而是去找商场的相关负责人,希望能退货。商场方面表示,该商场所有钟表品牌都是恒盛表行代理的,商场没有能力鉴定该表是否属于质量问题,而且诸如钟表、珠宝这类专业性极强的奢侈品,售后服务主要是由供应商来承担。

没办法,王女士在商场相关负责人陪同下,再次来到帝舵专柜。售货员仍然坚称是受磁所致,但这一次,王女士没把表交给

方,而是直接要求退换货。经协商,销售方最终表示,根据国家规定,该表不符合退换货标准,最多只能是将该表返厂更换机芯。

据了解,《钟表商品修理、更换、退货实施细则》中有三条规定与退换货相关:第六条,钟表在售出三日内(当日不能往返之地为五日)未经使用,未拆卸表带,不影响二次销售,可凭购物凭证及有关手续来原购物柜台免费退换;第七条,商品售出七日内出现停走,周日历不跳等性能故障(非使用问题),在外观无损伤情况下,可给顾客免费调换。售出十五日内,如出现以上性能故障,可给顾客免费调换机芯;第九条,三包有效期内,机芯出现同一性能故障,经维修、配件二次以上,仍不能正常使用,可免费给顾客调换机芯,如无机芯可调,超过九十天,应按顾客要求换货退货。在三包期内,如连续调换机芯二次,仍不能正常使用,可按顾客要求退货或换货,并按规定收取使用时间每天万分之五的折旧费。

显然,王女士遇到的情况确实不符合退换货规定。对此,有业内人士表示,钟表业目前尚缺乏全国性的行业规定,仅靠以上细则根本无法确保消费者的权益。说白了,只要超过七天,就很难退换货,只能是一修再修。

### 事件二“鞋脆脆”

消费者林女士在嵩山路某大卖场花400元给老公买了双卡丹路的鞋,老公上脚第一天,卡丹路就“张开了嘴”,起初供货商也是不同意退货,但在卖场的协调下,最终问题还是解决了。详细内容请继续阅读B16版

### “越是垄断行业越‘牛’,不顾消费者权益,也不顾商场信誉”

退换货行不通,去鉴定也不行,王女士一筹莫展。难道消费者真的只能被动接受返厂维修?对此,业内人士分析:“以目前的情况看,王女士确实没有更好的选择。类似这样不到一个月就换机芯的事,在业内并不罕见。钟表业属于垄断性行业,像郑州这样的城市,总共就几个大型表行,所以在货源、定价、售后等各个方面,表行都占据了绝对话语权。一些正规表行甚至也会卖水货,而且卖

的还是行货的价钱。行规不完善,鉴定没保障,让钟表行业有了打擦边球的机会。”

近日,记者走访了各大百货商场,相关负责人纷纷表示:“不仅仅是钟表,还有很多专业性较强的品类都经常遇到顾客投诉。很多消费者都认为在大商场买东西肯定是售后有保障的,一些行业的品牌供应商就抓住了消费者的这种心理,为了牟取更大私利而没有把好货源关。”

## 金山网络 热门团购网站被山寨搞钓鱼 金山毒霸率先拦截

2011年7月18日,金山毒霸云安全中心监测到伪装成团购网站的钓鱼网站正在通过一些论坛、博客和QQ群传播。不少团购消费者被假拉手网欺骗,拉手网官方已向警方举报。为防止更多网民受害,金山毒霸已强化对此类钓鱼网站的全面拦截。

2011年,团购网被业内人士形象的称作“千团大战”。“钓鱼网站浑水摸鱼加入千团大战,会给习惯团购消费的网民构成极大威胁。”金山安全专家指出,“钓鱼网站从正规团购网站复制内容,网民汇款之后会造成钱物两空。拉手网官方已经就网站被假冒的事件发布公告,并向警方举报了若干个假拉手网站。”

金山毒霸云安全中心强化了对假团购网站的识别,这套基于云安全技术的防御系统,有点象武侠小说里的“人剑合一”:机器本身并不能帮助识别钓鱼网站,要确保整套钓鱼网站识别系统有效运转。负责钓鱼网站识别的工程师会密切关注网民对网络诈骗事件的投诉,从中分析出钓鱼诈骗事件的关键特征。

工程师将钓鱼网站的特征输入云安全服务器,服务器便能根据钓鱼网站的特征去主动搜索新出现的钓鱼网站,然后将新识别的钓鱼网站加入拦截清单。当网民访问到钓鱼网站时,金山毒霸或金山卫士会立刻拦截提醒。

金山安全专家指出:“现在,每周拦截到网民点击钓鱼网站的次数多达1.5亿次,是金山毒霸每周拦截病毒警报次数(约800万次)的近20倍。由此可以看出,钓鱼网站对网民的威胁,可能将超越计算机病毒所造成的危害”。金山会定期将加入拦截清单的钓鱼网址提交给有关部门,这些钓鱼网站查证后将被关闭。