

手表买了5天停转,过后想退超时了

商家表示已超过7天可免费维修 律师表示能否退货要看双方是否有质保约定

“花了2万多元购买一块手表,佩戴5天出现表停现象,后来多次调试后手表仍出现走时不准、走停现象。”5月22日,市民胡女士拨打**早报热线82888000**反映,今年2月5日,她在崂山区金狮广场浪琴专柜购买了一块手表,后经多次调试仍出现不准时或停转现象,她怀疑表有质量问题要求退货退款。对此,商家表示,货物售出7日内可以退换货,但胡女士提出退换货时已超过了7天,只能给免费维修。

消费者:购买5天手表停了

“今年2月5日,我在崂山区金狮广场浪琴专柜花2万多元买了一块手表,买回来第五天发现手表停了。当时,我通过微信联系专柜店员,对方解释说是‘运动量不足’造成的,让我增加运动量。”市民胡女士说道,于是她在家延长了佩戴时间并增加了运动量,但手表还是时常出现停表现象。

胡女士表示,店员让她观察手表情况,是否在24小时内存在准时误差。通过多次24小时内佩戴手表观察,胡女士发现手表出现走慢现象。

后来,胡女士拿着手表来到店里维修,维修人员表示手表正常并将手表上好弦。“当时我说手表确实存在走慢、走停现象,他们却说手表没问题,但当天晚上手表又出现了走慢1个小时的情况。”胡女士说。

今年4月,胡女士将手表情况再次向店里反映,店员表示可将手表送至中山路维修总店检测。“当时检测人员说手

表没问题,后来又把表送到上海总部检测,出来的检测结果说是走时不准,但未说明原因。”胡女士说,现在商家询问她是否同意维修,如果接受维修,因在质保期内可免费维修。胡女士表示,现在她对表的质量存疑,要求商家退货退款。

商家:超期不退可免费维修

随后,记者根据胡女士提供的电话联系到了浪琴专柜相关工作人员。“2月5日顾客在这里买了一块机械表,5天后她询问表停了怎么调校,当时没有反映其他问题。”工作人员王女士说,今年3月15日,顾客再次联系他们说表存在走时误差,他们便让胡女士拿着表来到店内检测,经维修人员检测表示手表没有问题,上弦后告知胡女士回家增加运动量。“回家以后顾客反映表有误差,再次联系我们,我们表示可将手表送去中山路检测查看。”王女士介绍,4月,经中山路维修检测报告初级检验显示:手表外观表壳划、碰;表带划、伤;表后盖划、磨损;前圈变色、划;表走慢,金圈有凹点,表带有伤痕。

“根据相关服务规定,7天内可退换,15天内可调换,顾客反映时已经过了1个月。”王女士说,后来商家将手表寄到了上海维修总部去检测鉴定,检测结果显示走时不准。“在购买时,我们会将三包政策和如何佩戴使用告知顾客,并在保修单上标明,商品自售出之日起7日内,经检测发生机芯性能故障,确认问题属实,在外观无损的前提下,消费者可以选择退、换货或修理。但第5天时

顾客并未提出退货要求,现在商品已经过了7天可退换时间,如果顾客同意我们可以免费维修。”王女士说。

监管部门:未发现违法违规

针对胡女士遇到的情况,记者联系到崂山区市场监督管理局表岛市场监管所。“根据前期市民的反映,我们调查了解了该手表购买销售服务过程。经与消费者和商家沟通,双方存在意见分歧。”表岛市场监管所工作人员介绍,依据相关规定,经调查了解,未发现商家存在违法违规行为。“目前我们正在积极协调双方,商家表示现在可免费维修。”工作人员说。

/ 律师说法 /

能否退货要看双方是否存在质保约定

对于胡女士遇到的问题,山东慧勤律师事务所主任冯恩杰表示,《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起7日内退货;7日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

“售出7日内未发现质量问题的,后期出现产品质量问题,能否退货需要判断买卖双方之间是否存在质保约定。目前质保约定多数为新三包办法,即7日内无理由退货,15日内维修或换货。”冯恩杰表示,建议买家详看卖方质保承诺,即质保细则,一般而言,买表后两个月内出现质量问题,根据出现问题的大小、买家遭受的损失判断,更换或维修更为合理。“售出7日内消费者向商家反映过该问题,并不意味着一定是质量问题,商家在无返厂检测的情况下没有充分条件判断是否为质量问题,在消费者未要求退货的情况下,指导消费者进行调试并无不妥。”冯恩杰说。

观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰

记者帮办

82888000

有需要联系我们

如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事,或者发现一些有意思的社会现象以及话题,都可以通过**青岛早报**热线电话82888000或在**青岛早报**微信公众平台留言联系我们,青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系,做好沟通的桥梁,帮你一起想办法。



微信公众号
青岛早报

讲文明 树新风 公益广告



关爱孩子 关心成长 关注未来



文明青岛官方微信