

冰箱修着修着过了质保期，谁担责？

福州一市民称，购买的西门子冰箱出现故障，质保期前后维修8次未解决；厂家称，会尽快与用户联系并给出方案

■海都记者
林雅璇

近日，福州市民林女士在智慧海都平台上报料称，自己于2019年在线下实体店购买了一台西门子对开门冰箱，临近质保期时冰箱出现了故障，维修多次却始终无法解决，对正常生活造成影响。林女士提供的维修记录显示，冰箱共维修了8次，除了2次免费维修、3次上门检查未给维修方案外，林女士自费维修了3次，但故障一直未解决。

对此，西门子工作人员表示，会尽快与用户联系并给出方案。

市民：冰箱不时发出警报，八次维修无果

林女士表示，2019年12月她购买了一台“西门子家用无霜冷藏冷冻箱”，花费5000余元，质保期为3年。2022年12月，冰箱冷冻功能出现问题，由于尚在质保期内，西门子工作人员为其免费维修了两次。然而半年后，又出现了同样的故障。

“有时候会在半夜响起警报声，影响我们正常休息。”根据林女士提供的视频，记者看到，冰箱在故障时会发出“滴滴

滴”的警报声，伴随着冷冻室信号灯闪烁。“每次需要关机重启一下才能消除警报声，但是现在（重启后）每隔几小时就会开始响。”

林女士提供的维修记录显示，冰箱共维修了8次，除了2次免费维修、3次上门检查未给维修方案外，林女士自费维修了3次，每次需花费150~400元。林女士说，最近一次维修是在2023年12月25日下午，“当时工作人员说

已经把能换的配件都换了，向我保证这次肯定没问题”。但当天晚上，冰箱又开始“报警”。

对此，西门子工作人员提出将冰箱“返厂维修”。但林女士认为，该台冰箱多次维修也未能解决故障，希望能够支付折旧费“以旧换新”。

1月3日，记者致电西门子官方客服。工作人员表示，已收到林女士反映的信息，会尽快联系用户，达成一致方案。

律师：可凭借相关证明，要求退换货

如上述情况，家电在质保期内出现问题，维修后并未解决，过质保期后再次出现同样的问题，消费者更换新家电的诉求是否合理？

对此，记者采访了福建律师海都公益团福建闽天律师事务所沈展昌律师。沈律师表示，《消费者权益保护法》第二十四条规定：“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七日内退货；七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。”同时，《部分商品修理更换退货责任规定》第十一条规定：“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或者按本规定第十三条的规定退货，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。”

根据上述规定，若林女士所购买冰箱的整机三包期限为三年，那么其就同一问题将冰箱送修两次后仍无法正常使用，则有权凭修理者提供的修理记录和证明，要求销售者负责为其免费调换同型号同规格的产品或者退货。如果故障持续至过了三包有效期，销售方仍应退换货。

根据上述规定，若林女士所购买冰箱的整机三包期限为三年，那么其就同一问题将冰箱送修两次后仍无法正常使用，则有权凭修理者提供的修理记录和证明，要求销售者负责为其免费调换同型号同规格的产品或者退货。如果故障持续至过了三包有效期，销售方仍应退换货。

外卖打包费成新“刺客”？

记者查看外卖平台发现，自选快餐、小碗菜等常出现高价打包费；商家称，平台限制菜品价格，只能收包装费保利润；消协提醒：下单时要留意收费明细

■海都记者 刘锦涵 文/图

近日，有福州市民在智慧海都平台反映，点外卖时商家收取的打包费过高。在福州点一份外卖，会收多少包装费呢？其中是否有“过度打包”、收费太高的现象呢？海都记者进行了一番了解。

打包需成本，商家对此收费本无可厚非，但记者发现一些外卖商家对打包盒重复收费或打包费过高，这让不少消费者不能接受。而商家的说法是，外卖平台限制了菜品价格不能太高，小店只能靠收包装费来确保利润。

福州的外卖，打包费是如何收取的呢？记者随机查看了最近下单的10单外卖，发现不同商家外卖收取的打包费不一。例如奶茶等饮品类的外卖，打包费一般在2元左右，而快餐类的打包费在3元至9元不等。一家名为“俺家小炒”的外卖商户，所收取的打包费最贵。这一单外卖折扣前价格为70.3元，其中9元

为打包费，约占外卖总价的12.8%。而“一米香牛肉饭（温泉店）”一份外卖的打包费为3元，占外卖总价的6%。

记者在外卖平台上又随机查看了几家商家发现，自选快餐、小碗菜等外卖品类，更常出现高价打包费。其中，一家名为“小渔烧阳光小厨”的商家，每道菜和米饭都会收取2元左右的包装费用，其中米

饭3元，打包费就要2元，点一份“2荤2素”的自选快餐，就需要10元左右打包费。此外，早餐外卖也是高价打包费的“重灾区”。记者看到，一家名为“陈杰包子店（桥南店）”的商家，一份实付款29.9元的早餐外卖，打包费就要6.5元，占比超过20%。

对于外卖中占比颇高的打包费，不少市民认为不合理。市民范女士认

为，外卖的打包费常有重复收费的情况，“尤其是早餐，每个包子和鸡蛋要计件收费，但实际上这些餐品只是用一个包装袋打包，却要计件收费，太不合理了”。市民林先生表示，外卖打包收费缺乏明确的提示，“点餐时只会出现餐品的价格，而打包费价格通常是被隐藏起来的，可能一个没注意就会忽略了”。

查访：自选快餐“2荤2素”，需收10元左右打包费

商家：平台要求各种折扣，为盈利只能提高总价

外卖打包用的餐盒和包装袋，成本要多少钱呢？记者采访了在福州销售食品包装盒的刘先生。他表示，容量为1000ml的一次性快餐方盒，批发价为80元/300个，单个餐盒

价格约为0.27元；容量为500ml的一次性快餐方盒，批发价为55元/300个，单个餐盒价格约为0.18元；而用来装餐盒的食品级塑料袋，批发价格则是100元/10000个，单价0.01元。而

在外卖平台，不论容量材质，大多数商家打包盒价格都是1元起步。

对于打包费问题，外卖商户吴先生表示，收取高价打包费是迫不得已的选择。“平台要我们给‘满

减’，还要时不时参与活动给折扣，每份外卖还要被‘抽点’。为了盈利只能提高总价，但菜品价格也不敢定太高，不然消费者不买单，我们只能收包装费，这最不容易被发现。”

平台：若对打包费有异议，可向商家提出退费申请

商家的行为，平台方是否支持呢？对此，外卖平台的客服人员明确表示，平台方不支持商家过度收取外卖打包费的行为。客服人员告诉记者：“如果消费者对外卖的打包费有异议，可以先向商

家提出退费申请。若商家不予退款，消费者可以提起诉求，平台负责商户监察的部门会介入处理。若消费者反映的情况属实，平台方会进行退费，并对商家进行处罚。”

对于外卖可能存在过

度收取打包费的问题，记者采访了福州市消费者保护协会的吴波秘书长。吴波表示，有关注意到此类情况，但外卖打包费的价格构成比较复杂，不好“一刀切”规定打包费。吴波提醒消费者，下单外卖时要留意

收费明细，尤其是包装费用，如果有标注不清楚的，可以先和商家进行确认。消费者收到外卖后，要留意打包情况是否与收费相符，如果出现不合理收费，可以找商家、平台或者相关部门进行维权。



一份总价为22元的外卖，打包费就要9元



一份总价为33元的小菜和糕点，打包费就要7元