

示意图看不懂 文字描述说不清 使用方法不告诉你

商品说明书越说越糊涂

按说商品买到手,读一下说明书就会用了。可是,有些商品的说明书却看不懂、文字描述不清晰、使用方法不教……不少消费者抱怨:“说明书怎么就说不明白了呢?”

【现象 1】

内容太糊涂

焦女士给孩子买了一个旅行箱。按照商家的说法,这个由一个箱体和一台带轮子的儿童手推车组合而成的产品,携带轻便,可随意拆卸组合。

可是,买回家拆开包装后,焦女士瞅着这个带轮子的旅行箱却不知道如何下手拆卸。翻开说明书,更让她感觉一头雾水。

巴掌大的说明书一共16页,其中8页是英文。中文页面里,有7页是产品的基本介绍,真正能派上用场的拆卸说明虽有1页,至于拆卸方法则让人摸不着头脑:“拉开箱体拆分锁扣H”“将箱体单独抬起,让箱体挂钩从车架上分离下来(脱钩)”“斜着向下拉出箱体”……在说明页的一侧,还有一张两只手握紧支架的黑白照片,照片上却没有任何指示标注。

按照文字描述,焦女士根本无从下手,只能自己“摸

索”,实在没有耐心了,她一使劲将车架从箱体上“掰”了下来。“拆是拆下来了,也不知道用力那一下有没有把手推车弄坏了。”她说。

被说明书弄糊涂的人不在少数。王先生为孩子买了一顶蚊帐,结果组装的时候遇到了麻烦。“说明书只有一页纸,安装流程写得十分简单,根本不得要领。安装时遇到的问题,还得再上网联系客服,沟通不清的只能自己琢磨了。一通忙活下来,感觉自己都快成专业安装师傅了。”他无奈地说。

赵先生花了上千元购买的一台净水机更“离谱”。说明书上安装提示、注意事项、安装说明、联网指引一应俱全,但是主打“AI科技家电”“全触控直饮”的“智能”净水机日常如何使用、控制面板怎么操作却只字未提,使用全靠靠自己蒙着来。

“希望说明书能更好地发挥作用,不要只说不明,给为生活提供方便的商品添麻烦。”焦女士道出了许多消费者的痛点。



【观点】

说明书内容敷衍 涉嫌侵犯消费者权益

“按照有关法律和标准要求,产品说明书的内容必须齐全,表述应当通俗易懂,让普通消费者都能看得懂。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示。

根据《中华人民共和国产品质量法》第二十六条、二十七条规定,生产者应当对其生产的产品质量负责;产品或者其包装上的标识必须真实。“说明书作为产品的一部分,如果说明内容草草了事,很可能会导致消费者对商品了解不充分,以致使用不当、商品损坏甚至引发安全事故,这明显

【现象 2】

老人手足无措

面对语焉不详的说明书,不少消费者有了自己的解决之道,“遇到问题可以上网查”“说明书说不明,可以直接找客服索要视频教程。”

刘女士购置了一台智能洗地机。巨大的包装箱内有一个结构“精密”的包装盒,凹凸不平的盒体嵌着各种零件。对于这些零件的用途,说明书上并没有详细说明。

为了避免麻烦,刘女士直接向线上客服求助。很快,客服发来了一系列安装的示意图和小视频,步骤清晰、说明得当。三

下五除二,刘女士便将众多零件归了位。

“虽然说明书上没有清晰的标注,好在客服给力,没浪费太多时间。否则,还不知道要搭进去多少工夫。”刘女士说。

确实,年轻人点开APP、进入商品界面、调出客服对话轻车熟路,找商品说明不是难事儿。但是,不少老年人却手足无措。满先生坦言:“家里老人用老年机也能扫码看说明,可是页面翻页跳转很不方便,小小的屏幕看一会儿就头晕眼花,还是纸质说明书更加适老。”

不过,退休在家的钱大爷却为纸质说明书上了一回火。为了让小孙子不用到楼下打印店打作业,他花了600多元购买了一台惠普打印机。打印机送到家,麻烦也接踵而至。

“我按照说明书一步一步安装,到最后还是打印不出来。想要找客服问问,说明书上竟然没有联系电话。”钱大爷说。

更让他恼火的是,说明书里竟然没有针对所买型号的安装方法,所有内容只是整体性的安装指南。按照步骤操作,却和这台打印机对不上号。“可没少跟

这台打印机较劲,最后我和孩子一块儿,上网搜索教程,花了不少精力才解决。最近,不知道又动了哪里的设置,这台打印机又没办法正常使用了。”钱大爷向记者抱怨道。

“希望厂家在制作说明书时,尽量简单点、具体点,避免型不对板,多考虑下我们老年人的感受。”钱大爷可谓道出了老年消费者的心声。“至少说明书上要给我们留个电话,我上网不利索,电话里教教我也行。”

损害了消费者的合法权益,涉嫌侵犯消费者的知情权、财产权和安全权。”陈音江说。

对于消费者而言,说明书不仅应当注明产品的主要部件、使用方法、使用步骤以及相关注意事项,而且要以显著的方式标明可能造成危害、损伤的注意事项。

陈音江建议,说明书一定要“与时俱进”,满足消费者的使用需求。可以在文字介绍的基础上,增加详细的图解、视频讲解二维码等,尽量做到翻阅说明书就能解决正常的产品使用问题,避免或减少消费者找不到、看不懂等问题。除了提供详细说明书,厂商还应该保留畅通的联系方式,方便消费者随时咨询。据《北京晚报》



秦岭深处“凉”意足

近日,位于陕西省宝鸡市太白县内秦岭深处的黄柏塬原生态风景区绿树成荫、“凉”意十足,依托高海拔的地理优势以及依山傍水的自然生态环境,这里夏天平均气温仅有19℃。不少游客前来避暑消夏、登山戏水,欣赏自然风光。图为秦岭深处的夏日风光。中新社 发