

新手机出问题要求退换商家收取折旧费合理吗？

“刚买的手机，没用多久就出现了各种问题，这还挺糟心的，退换货时商家还要收取折旧费，这事你能接受吗？这笔折旧费究竟该不该算到消费者头上？”

案件回放

手机一再出现故障 换货须交数百元折旧费

今年3月3日，市民吴先生在市区某手机专卖店购买了一部售价1820元的品牌手机，该手机具有指纹解锁功能，吴先生拿到手机后立刻录入了自己的指纹，设置了指纹锁，以增强手机的私密性。

3月5日当天，吴先生的几个好朋友在欣赏他的新手机时无意间用自己的手指解开了指纹锁，吴先生大吃一惊，原本只有自己能开启的指纹锁，竟然别人的指纹也能开启。随后他又进行了尝试，发现自己没有录入

过的指纹也能解锁。

“这么一来指纹锁就不形同虚设了吗？”几天后吴先生找到手机专卖店说明情况，并表示想要退货，商家却说从没遇到过这种情况，让吴先生先找售后。

吴先生辗转找到手机品牌商售后网点，专业人员检测后表示，由于这台手机已经过了7天退货期，没办法退货，只能给吴先生换一部同型号的新手机，吴先生对此表示接受。

3月17日，新手机到手后，用了几天，指纹锁还是出现了同样的问题。吴先生再次找售后，售后依然表示只能更换一部同型号的新机。

此时的吴先生对该型号手机的性能早已失去了信心。3月23日，当他再次拿到新机后，便带着未开封的手机找到专卖店，要求换同品牌另一个型号的手机。商家表示，由于这部手机在店里只能当二手机来卖了，所以要求吴先生除了补不同型号的900元差价以外，还要承担大概200元折旧费。

吴先生对此愤愤不平：“我作为消费者，在你的店里买到质量有问题的商品，为此耗费了不少的时间和精力，再更换手机型号要补差价这我能接受，但还要给折旧费，我觉得很不合理，错明明不在我呀。”于是吴先生打电话向12315求助。

除了吴先生以外，市民郑先生也遇到过类似的倒霉事。此前，他在某手机店购买了一部手机，用了10几天后发现手机指纹锁和摄像头都有问题，要求商家退换时，商家表示已超过了7天退换货期，可以更换一把新

手机，但要补交700元的折旧费。郑先生本着自认倒霉的心态，交了钱，拿到了新手机，但至今，他都觉得这700元钱自己交得冤。

以案说理

7日内手机出现质量问题 商家应免费退换货

以上案例的争议点就在于，手机出现故障，消费者要求退换货，折旧费到底应该谁来承担？

芗城区12315工作人员表示，调解这类案件最大的难点也是最关键之处就在于：手机出现故障的原因是商品本身就有质量问题，还是消费者使用操作不当造成的。

在这个问题上商家和消费者往往各执一词，12315的执法人员很难根据某一方的说辞来判定手机故障究竟错在于哪一方，只能依据有资质的检测机构出具的手机检测报告来判断，法院在判决此类案件时主要依据的也是检测报告。所以消费者遇到此类问题，在维权时最好拿着手机找权威机构进行检测，或者送售后时向技术人员索要检测证明。

检测报告如果标明手机本身有相关方面的质量问题，那根据国家手机三包法的相关规定，自出售之日起7日内出现质量问题的，消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求换货时，销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的手机。如果消费者不愿意再接受该型号手机而想要更换其他型号产品，则可以先要求

商家退货处理，销售者应当负责免费为消费者退货，并一次退清，之后消费者再向商家购买其他型号手机，以避免产生折旧费纠纷。

如果购买时间超过了7日，且在15日内，消费者就无法免费退货了，但可以选择换货或者修理。消费者要求换货时，销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的手机。如果消费者此时想要更换其他型号手机，除了差价以外，还需要与商家协商一定的折旧费。

另外，手机三包法中还规定，在三包有效期内（一年），手机经两次修理，仍不能正常使用的，凭修理记录，由销售者负责为消费者免费更换同型号同规格的手机。如果消费者想换型号也是需要与商家协商折旧费的。

但如果检测报告标明，手机本身并无质量问题，因消费者使用不当造成，则相关的退换货、维修费用则需要双方进行协商。

12315工作人员表示，在处理这类消费纠纷时，工作人员会先进行调解，上述吴先生的案例中，经过工作人员的多方调解，最终吴先生与商家协商一致，由吴先生承担120元的折旧费用。如果双方不服从调解，消费者还可以走法律途径进行维权，检测报告显示三包期内，手机本身有质量问题，则相关检测的费用由商家承担；手机无问题，由于消费者使用不当产生故障，则由消费者承担检测费用。

■本报记者 陈铃清
通讯员 郑艺杰

100%=纯果汁？没你想的那么简单

你能准确说出浓缩还原汁(FC果汁)和非浓缩还原汁(NFC果汁)的定义和区别吗？面对这一专业性十足的问题，恐怕很少有消费者能够给出一个明确答案。

随着消费者健康意识不断提升，如今消费者选择果汁饮料时也更看重其营养价值。近年来，100%果汁凭借更接近于水果口感和较高营养价值，成为饮料市场新一代“网红”饮品，在消费者生活中占据重要位置。

然而，消费者在实际购买过程中，常会看到不少商品标注着100%纯果汁，但在配料表中却显示有“水”的成分。加了水的果汁还能是纯果汁吗？很多消费者不禁心生疑问。

NFC果汁与浓缩100%果汁有何区别

“90后”李晓萌很注重日常保养，喝100%果汁是她保持健康、补充维生素的方式。被问及浓缩还原汁和非浓缩还原汁的区别时，自认为是饮料“行家”的她犯了难。“一般看到包装上有100%果汁字样，就认为等同于纯果汁，这是我购买果汁饮品的一个重要参考指标。如果没有在外包装上看到这一标识，我一般不会购买。”李晓萌说道。

其实，与她有着相同想法的消费者并不在少数。

艾媒咨询发布《2020年饮料行业细分领域发展及典型案例分析报告》显示，近年来，我国饮料市场分析需求呈增长态势，年复合增长率保持6%左右。而随着健康成为消费者考虑主要因素，低浓度果汁产品市场逐渐饱和，取而代之的是纯果汁产品市场规模在迅速增长。

目前不少饮料厂商会把“100%果汁”标注于产品外包装醒目位置，吸引消费者。其实，多数消费者想要购买的100%果汁，实际上是无添加的NFC果汁。

据了解，NFC果汁是将新鲜原果洗净压榨出果汁，经瞬间杀菌后直接灌装，不经浓缩及复原，保留水果的营养和风味。以100% NFC柑橘汁为例，其加工分为两种方式：直接榨汁后经杀菌、灌装所得成品和榨汁后加工成食品工业用的产品进行冷藏或冷冻保存，再根据需要进行解冻、杀菌、灌装而得的成品。值得一提的是，为保证饮料口感和价值不流失，其冷藏贮存产品应在不高于10℃条件下贮存，冷冻贮存的产品应在不高于-18℃条件下贮存。

相比之下，在原果汁中加入水、糖分、食品添加剂等物质的FC果汁，是造成消费者容易混淆

100%果汁的最大因素。

各大商超一些标注100%果汁的饮品配料表显示，成分类是水果和果汁，这就是业内所说的FC果汁。“一瓶300毫升的果汁一般要7元左右，和一些品牌的NFC果汁价格基本持平，而标称100%纯果汁很容易让人混淆。”上班族胡婷婷说，喝了很多年才知道二者的区别，感觉被收了智商税。

国家标准化管理委员会2016年实施的《饮料通则》规定，直接水果榨汁或浓缩果汁加水还原到原来的浓度，都可以称为“100%果汁”。而FC果汁所谓100%，实际上是“复原果汁”，并非原榨纯果汁。

中国食品产业分析师朱丹蓬表示，按照目前国家相关的果汁饮品法规去解读，商家使用100%标识是没有问题的。但对于广大消费者而言，看到类似的描述确实容易造成概念混淆。

同时他表示，现在市场上的100%果汁，都会有水的含量。如果全部用原浆的话，口感不一定是最好的，而且目前生产工艺也不可能做到。

NFC果汁市场进入快速增长期

在加工过程中，NFC比传统的100%还原果汁少了果汁浓缩和调配的过程，榨汁后直接杀菌装罐，减少了营养损失。生产工序繁杂、运输条件苛刻、储藏时间较短等因素，使得NFC果汁在销售渠道上也有更高要求，主要是以便利店及大型超市为主。NFC果汁，因销售渠道不同，价格在7元-9.9元区间。NFC果汁产品价格要远高于普通果汁。

除了农夫山泉、零度果坊等品牌，2018年以来，水果连锁企业百果园、橙桔都先后进入这一领域。2020年，喜茶旗下子品牌喜小茶也开始推出瓶装NFC果汁。

随着国内饮料消费市场的不断扩张，NFC果汁的销量也在同步提高。

欧睿国际公布的2019中国果汁市场调查报告显示，从2013年到2018年，NFC果汁的零售量从约580万升，翻了数倍增长至约4600万升。此外，NFC果汁的市场销售规模从3亿元增长至25.7亿元。

北京看懂研究院专家王赤坤表示，从目前看，饮料市场经过高速发展已经高度繁荣，行业竞争进入白热化，各品类此消彼长。而NFC果汁是部分厂家根据市场发展和多样化消费需求，打开细分市场的机会点。

(据《中国消费者报》)

厦门飞北京机票最低仅308元

本报讯(记者 林露)“五一”出行高峰过后，各地机票、酒店预订量齐跌，机票预订价格比“五一”假期便宜了近四成，热门航线更是出现“白菜价”。预计这一趋势将持续至端午，之后随着暑期的临近，出游价格将再度上涨。

记者了解到，近来机票价格下调不少。去哪儿数据显示，近期至6月11日期间出行的国内机票，预订均价为653元，环比上月下降14%。这一价格比“五一”假期机票预订均价便宜近四成，大约300元。

5月23日，记者在飞猪旅行App搜索发现，相比“五一”的机票价格，多条航线出现大幅降价，在端午假期出现小幅上涨。如4月30日，厦门到北京的最低票价为1265元，5月24日最低价降到545元，至端午假期前一天的6月11日最低票价在308元至545元之间浮动，端午假期的机票价格上涨，最低票价在579元至840元之间浮动；4月30日，厦门到南京的最低价为815元，5月24日至6月11日，最低价在329元至599元之间浮动，端午假期的机票

价格也出现上涨，最低票价在480元至870元之间浮动。

同样的状况还出现在酒店预订中。去哪儿数据显示，5月19日至20日期间，北京、广州、成都和杭州的酒店价格比“五一”假期前两天便宜数百元不等。今年网红城市长沙，同样是错峰出游季的热门目的地城市。与“五一”假期前两天相比，5月19日至20日长沙酒店每晚均价便宜至少200多元，以游客较为集中的IFS国金中心的维也纳酒店为例，“五一”假期单人标准间每晚914元，而19日至20日入住，每晚仅需244元，28日至30日入住，每晚需387元。

据了解，机票、酒店价格回落主要是近期各地处于旅游淡季，资源供大于求。“五一”假期过后，各地游客锐减，机票、酒店价格随之出现大幅下降。随着暑期的临近，机票均价将再度上涨。去哪儿数据显示，截至目前，今年暑期出行的机票预订均价达到936元，而2019年暑期机票的平均支付价格为866元。因此，未来一个月，将是错峰出游的好时机。

市场监管总局公布一批不合格食品

本报讯(记者 陈铃清)近期，市场监管总局组织开展食品安全监督抽检，抽取了粮食加工品、餐饮食品、食用农产品、酒类、糕点、炒货食品及坚果制品等17大类食品共375批次样品。发现21批次样品不合格，其中，漳州一批次糕点在列。

公告显示，广东省江门市鹤山市雅瑶镇吴雅超市销售的、标称福建省漳州市优乐曼食品有限公司生产的紫米夹心三明治，被检出菌落总数不符合食品安全国家标准规定。

据监管部门介绍，菌落总数是指示性微生物指标，不是致病菌指

油炸是许多人钟爱的烹饪方式，食材炸过之后香、酥、脆的口感让人根本停不下来，但在烹饪过程中难免油烟四散、油汁飞溅，而且脂肪含量高，不利于健康。空气炸锅由此应运而生，近年来在市场上十分热销。它的原理是用空气替代热油，用近似太阳热风的对流加热，以热风在密闭的锅内形成急速循环的热流，让食物变熟；同时热空气还吹走了食物表层的水分，令食材无需滚油也能达到近似油炸的效果，符合当代消费者对口感与健康兼具的饮食追求。那么，空气炸锅的烹饪效果、操作方便度和安全度如何呢？哪几款空气炸锅更值得入手？

近日，深圳市消委会结合时下消费热点，选取了知名度较高且商超或网络平台可购买到的10款不同品牌及型号的空气炸锅进行比较试验，品牌涵盖了Tastec、German Pool(德国宝)、Imarflex(伊玛牌)、Midea(美的)、Philips(飞利浦)、Tefal(特福)、ecHome(亿世家)、Recolte(丽克特)、Ninja、Moulinex。参考了国际相关标准，从性能表现(烹饪表现、清洗方便度、程序操作难易度、使用方便度、平均耗电量)、使用安全(隔热效果、标识)进行多维度测试，为消费者选购此类家电提供参考。

多个品牌产品出现炸不熟或烧焦情况

性能表现是空气炸锅最重要的指标，也是消费者最为关心的指标。性能表现的测试标准方法为：测试在230V和环境温度20℃±5K下进行；温度设置按照每一种类型的食物准备说明设定，如果没有说明则使用200℃的温度设置。

试验选用了薯条、鸡腿和春卷这三样消费者较为喜欢油炸的食材。测试空气炸锅运作时的耗电量，并由3位实验员从食物的色泽均匀度、香脆度及口感进行打分评价。

在烹饪表现中，薯条感官评价得分前三的是：特福Tefal(FX202D)、飞利浦Philips(HD9743/11)、美的Midea(MF20B)、丽克特Recolte(RAO-1)。得分排名较后的品牌中，Tastec(BYTT1898WHZ)和德国宝German Pool(CKF-215)两款样品烹饪后大部分薯条仍未炸熟；Ninja(AF160EU)烹饪的薯条尖端呈黑色焦状，而有的部位没熟；伊玛牌Imarflex(IHF-26E)烹饪的大部分薯条烤焦了。

烹饪鸡腿感官评价得分排名前三的是：Ninja(AF160EU)、亿世家ecHome(AF1400BK)、丽克特Recolte(RAO-1)。得分排名较后的品牌中，德国宝German Pool(CKF-215)、美的Midea(MF20B)、Moulinex(EZ3018)、特福Tefal(FX202-D)烹饪的鸡腿不够酥脆。

烹饪冷冻春卷感官评价得分排名前三的是：伊玛牌Imarflex(IHF-26E)、Ninja(AF160EU)、Tastec(BYTT1898WHZ)和亿世家ecHome(AF1400BK)并列第三。得分排名较后的品牌中，丽克特Recolte(RAO-1)、美的Midea(MF20B)、特福Tefal(FX202D)烹饪的春卷不够香脆；飞利浦Philips(HD9743/11)、德国宝German Pool(CKF-215)烹饪的春卷有点焦。

从烹饪这三种食材的平均耗电量来看，最省电的三个样品是Tastec(BYTT1898WHZ)、丽克特Recolte(RAO-1)、飞利浦Philips(HD9743/11)；平均耗电量大于0.1千瓦时的有伊玛牌Imarflex(IHF-26E)、亿世家ecHome(AF1400BK)、Ninja(AF160EU)这3款。最高耗电量约是最低耗电量的1.8倍，10款样品的平均耗电量低于1千瓦时(即1度电)。

另外，从使用方便来看，美的Midea、飞利浦Philips、Tefal(特福)、ecHome(亿世家)、Recolte(丽克特)、



空气炸锅颇受炸物爱好者的青睐

本报记者 陈铃清 摄

Ninja、Moulinex、Tastec这8个品牌样品表现出色；从清洗方便度来看，美的Midea、飞利浦Philips、Tefal(特福)、Ninja、Moulinex样品更胜一筹。

综合各项指标来看，售价1008元的Tastec(BYTT1898WHZ)和售价1255元的特福Tefal(FX202D)两款样品获得专业人士5星评价，售价最高的德国宝German Pool(CKF-215)只获得了最低的3星评价，与其1742元的高价不成正比。

消费提示：用后及时清洗且不要刮擦锅内涂层

综合本次比较试验结果，深圳市消委会专业人员表示，按照实验室温度测试，10款空气炸锅的实际锅中温度均无法达到设置的温度，追求口感更加酥脆的消费者可以调高烹饪温度或者延长烹饪时间。

另外，由于空气炸锅内锅涂层材质主要是特氟龙或陶瓷，其中又以特

漳州市发改委 联办						
菜价日期: 5月24日 9:00-11:00 计量单位: 元/500克						
品名	新华都	大润发	沃尔玛	延通市场	北桥市场	东岳市场
绿豆	5.58	3.98	4.59	6.00	8.00	7.00
猪精瘦肉	18.1	15.60	15.9	25.00	25.00	25.00
带皮后腿肉	13.7	11.98	9.9	18.00	18.00	17.00
排骨	30.8	31.80	35.8	37.00	36.00	36.00
牛腱子肉	55.8	56.80	/	54.00	53.00	54.00
牛腩	41.8	45.80	/	50.00	48.00	52.00
白条鸡	12.98	10.80	/	13.00	13.00	13.00
鸡场蛋	6.98	5.50	6.58	5.50	5.50	5.00
鸭蛋	5.98	5.50	7.98	6.00	6.50	5.50
冻带鱼	21.98	23.80	/	20.00	20.00	20.00
草鱼	12.98	12.80	14	11.00	12.00	10.00

品名	新华都	大润发	沃尔玛	延通市场	北桥市场	东岳市场
白鲫鱼	19.98	19.80	/	/	/	10.00
芹菜	4.98	4.98	7.98	5.00	5.00	5.00
黄瓜	2.58	1.18	1.99	3.00	3.00	3.00
萝卜	0.68	1.78	1.48	2.00	2.00	2.00
茄子	2.98	3.28	3.58	3.50	3.50	3.50
大白菜	1.68	2.28	1.58	2.00	2.00	2.00
上海青	2.98	3.68	4.28	3.50	3.50	3.50
空心菜	1.98	3.78	3.98	3.00	3.00	2.50
西红柿	2.98	8.98	2.98	3.50	3.50	3.50
胡萝卜	2.98	1.58	1.58	3.00	3.00	3.00
花菜	2.9	6.18	5.98	3.50	3.50	3.50
油菜	3.98	3.98	4.98	3.50	3.50	3.50
富士苹果	3.98	4.99	5.98	6.50	6.50	6.00
鸭梨	3.98	6.99	2.98	5.00	5.00	5.00

(漳州市发改委提供)

备注: 以上信息仅供参考。更多市场行情请登录“漳州菜篮子”
http://www.zzclzn.com/quotations.php