

示意图看不懂 文字描述说不清 使用方法就不教 说明书越来越说不明白

按说商品买到手,读一下说明书就应该会用了。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……不少老年消费者抱怨:“说明书怎么就说不明白了呢?”

内容太糊弄

焦阿姨给孙子买了一个旅行箱。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,焦阿姨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,还有一张两只手握住支架的黑白照片,照片上却没有任何指示标注。

按照文字描述,焦阿姨根本无从下手,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。

老人手足无措

面对语焉不详的说明书,年轻消费者有自己的解决之道,“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衣机。巨大的包装箱内有一个结构“精密”的包装盒,凹凸不平的盒子里嵌着各种零件。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



被说明书弄糊涂的人不在少数。王大爷买了一顶蚊帐,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。一通忙活下来,人累心也累。”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。”焦阿姨道出了许多消费者的痛点。

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。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,小小的手机屏幕看一会儿就头晕眼花,还是纸质说明书更加适合老年人。”

不过,退休在家的钱大爷却为纸质说明书上的一回火。为了让小孙子不用到楼下打印店打印作业,他花了600多元购买了一台打印机。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。

更让他生气的是,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。”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。”

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、财产权和安全感。”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。(北京晚报)

队员99岁 教练90岁 门球让这群耄耋长者 很快乐

“瞄准,好球。”在浙江玉环市老年大学球场上,一场精彩的老年门球赛正在上演,欢呼喝彩声此起彼伏。

这支由玉环老年人组成的门球队,名叫“长者快乐队”,这支队伍曾先后在省、市门球比赛中获得多个奖项,有力推动玉环老年门球运动发展。

看着球员们矫健的身手,你可能想不到,他们的平均年龄已达80多岁,而队伍的教练居然是一位90岁高龄的退休干部。

99岁学员驰骋球场

99岁高龄的吕光贤是队伍里年纪最大的一位。1984年离休后,他便开始接触门球这项运动,一直坚持到现在。几十年间,他认识了很多一起打门球的朋友。

“这么多年,我换了好几支队伍。现在这支队伍里,大家年纪都不小,我是年龄最大的一个。”吕光贤说,只要不下雨,他一定会出门打球,“我现在身体还算硬朗,有门球的功劳。”

吕光贤回忆,最开始接触门球时,这项运动刚从国外引进,玉环还没有门球场,他就和几个朋友去一所学校的操场上打门球,虽然条件比较艰苦,但还是坚持了下来。后来,门球这项运动得到越来越多人的喜爱,玉环有了专门的门球场,活动的条件变好了,他从打门球中获得的快乐也越来越多。

“跟球友一起打门球,我觉得很快乐。”吕光贤笑着说。

90岁教练谈技巧

在这支球队里,90岁的教练颜凤麟年纪排第二。“打门球是有技巧的,而且技巧多得很。球打哪里去,怎么打,角度、力度都有讲究。”颜凤麟告诉记者,虽然自己是教练,但他和队员们的关系更像是朋友。

1985年退休后,颜凤麟参加了当时玉环组织的离退休干部门球活动,成为当地最早打门球的一批人。

颜凤麟说,门球运动具有运动量小、规则简单、战术多变等特点,而且体力消耗较少,因此较为适合老年人。

快乐为名 活力永驻

“长者快乐队”这个队名是83岁的队员林弟昶提议的。“当时我们几个朋友说要给门球队起个名字,大家说要叫‘长寿队’或者‘长者队’,争执不下。我开玩笑说,不如就叫‘长者快乐队’吧,因为我们每天打门球都很开心。”

听到他这么说,几个队员一拍即合,“就叫这个名字吧,快乐第一位。”

林弟昶的家离玉环市老年大学有六七公里,他每天要骑十几分钟的电动车赶到球场,但乐在其中,不知疲倦。(浙江老年报)