

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

说明书
真的看不懂啊

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？”

图片来自网络

现象1 内容太糊弄

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。而中文页面里，有7页是产品的基本介绍，真正能够派上用场的拆卸说明只有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，但是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。

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，凹凸不平的箱体嵌着各种零件。但是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，刘女士干脆直接向线上客服求助。很快，线上客服发来了智能洗地机一系列安装的示意图和小视频，步骤清晰、说明得当。按照这些指示，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，找商品说明也不是什么难事儿。但是，不少老年人却感觉手足无措。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。

更让他撮火的是，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。”

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、财产权和安全权。”陈音江说。

对于广大的普通消费者而言，产品的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

方式向消费者标明可能造成危害、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。

他认为，说明书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。

来源:北京晚报