

网购家电消费成投诉热点



2016年第三季度,全省各级消保委共接到消费者投诉4246件,受理4246件,比去年同期上涨了34.19%,涉案金额1129.71万元,为消费者挽回经济损失990.36万元。其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉184件,加倍赔偿金额17.24万元。值得一提的是,网购家电消费成为投诉热点,日用杂品类投诉也迎来爆发期,而购房消费纠纷则再次成为投诉焦点。

网购电视没几天就黑屏 一查竟是“翻新机”

今年7月,消费者蒋先生想给家里换台新电视,于是就到各大电器卖场比较了一番,最后看中了一款价值6000多元的品牌液晶电视。不过,蒋先生觉得自己经常网购,应该能在网上买到比商场更便宜的电视,他通过一番查找,还真找到了一个销售该款电视的卖家,开出的价格比商场便宜了将近2000元。

“当时我特地看了这家网店的顾客评价,还不错的,而且店家保证7天内无条件退货。”付款,送货到家,安装完毕,打开电视试看后,蒋先生感觉屏幕清晰、色彩不错,他心满意足地点了“确认付款”,还给了一个好评。可没想到刚刚过了5天,这台电视机的屏幕上突然出现一道横线,紧接着整个屏幕完全黑掉。蒋先生赶忙找来维修人员检查,才发现这台崭新的电视竟是台翻新机。

数据说话

据了解,第三季度全省消保委系统受理的家电投诉为689件,其中网购家电投诉167件,占家电消费总量的24%,首当其冲的问题就是“低价陷阱”,省消保委负责人告诉记者:“家电产品尤其是大型家电生产成本较高,可为了满足网购消费者的低价需求,一些商家就专

门提供所谓的厂家网购专供、特供产品,实际上就是偷工减料、降低品质、以旧充新、缩减成本,以维持所谓低价。”

同时,这也说明网购平台还存在假货,“三无产品”、水货、山寨机、甚至是返修机,以次充好,没有国家3C认证等各类规范认证,以所谓超低价吸引人气,但实际上存在明显质量问题。当然,与之相伴的还有“促销陷阱”,不仅限时限量,特价数量还极少,消费者看得见却买不着。

8月初网购的空调

“到了8月中旬还没人来安装,每次打电话都说今天会来安装,可等了这么多天,也看不到安装工的身影,难道之前承诺的免费安装是忽悠人的吗?”杭州的消费者黄女士,就遇到了购买电器后却无人安装的尴尬局面。今年8月初,她在网上购买了一台空调,并预约了3天后上门免费安装,可直到约定的时间都过去了几天,安装工人还是没有出现,“我都打了10多个电话,客服每次都说对不起,我们会帮你反馈的,打给安装客服回复说今天会来安装的,可就是迟迟不来。”

经过数次询问,黄女士才知道自己所住的地方不在对方的安装范围之内,这与先前说的“免费安装”显然有偏差。最终,通过协商,电商平台同意出50元的安装费用找人上门安装,黄女士的空调一直拖到了8月中旬才安装完毕。

数据说话

据了解,第三季度是空调销售、安装旺季,全省各级消保委受理空调产品问题相关投诉143件,较去年同期上升了131%,其中售后服务问题55件,售后安装问题占有很大的比例,实际上,对消费者而言,遵守交易规则,明明白白消费,以合理的价钱购买质价相符的安装服务是能够接受的,但冒免费

之名,行收取高价材料费之实是不能接受的。

“家电类商品中有很多购买后需要安装、调试,但很多电商因为没有自己的售后服务力量而只管卖,不管安装。”省消保委负责人告诉记者,这类服务陷阱也存在不少,“有时候他们在消费者需要产品安装、维修、保养时直接甩给厂家,接着电商与厂家互相推诿。”

此外,在人工、材料费用不断上涨,家电产品价格没有同比增长的当下,一些企业为了抢市场,维持着难以为继的免费服务,实际上是打着免费安装的幌子,暗地里收着高昂的材料费。比如买了电视机要另付挂架费,装空调额外收打孔费、空调管费,安装热水器需付水管三通费等,且这些收费均不开正规发票,这样遮遮掩掩地变相收费,实际上是名不符实的免费。

购买前看清规格参数 到货后当面验货

家电市场利润薄,如何省成本成为了电商头疼的问题,从其他品类产品来说,“专供”会给人一种“质量更好,档次更高”的印象,但家电网络市场恰恰相反,也就是说,电商模糊了概念,让消费者误以为仅是线上线下的“差别供货”。同时,对家电“特供”概念不明的消费者,在不注意商品细节的情况下就会被电商忽悠。据了解,多数消费者在网购家电时,更多是关注产品外观,很少会注意产品的各项参数,更别提拿实体店与电商渠道的商品货比三家。

而且,大多数消费者没有养成网购收货时先验货的习惯,这就给电商留下了“钻空子”的空间。当消费者指出特供商品质量存在缺陷,或是功能“偷工减料”,此时,电商就会理直气壮地指出,“我们又没讲商品型号与实体店一样,重量尺寸等细节都是标明的嘛。”将责任推给消费者。

对此,消保委给出了如下消费提示:

- 1、选择知名度高、信誉好、服务好、质量有保证的网商。
- 2、在购买时一定要看清品牌型号、规格参数等,消费者看到某些平台一些“罕见”机型时必须加以注意。
- 3、在选择商家的促销活动时,一定要多横向对比,多选择直降、全场统一返券等普惠类活动,更加实惠。
- 4、当商品到货后当面验货,认真核对品牌型号是否与发票、自己选择的一致,并查验产品外观。

当然,如果消费者真的遇到了消费陷阱,比如没有合理售后安装等等,也可以拨打12315等投诉电话进行维权。

实木地板养护需节制 不要过于频繁



对木地板略懂的消费者都知道,木地板使用寿命的长短与木地板本身质量、地板安装、地板保养密切相关。所以小编要提醒,日常的木地板保养虽重要,但凡事有度,木地板保养也需适可而止,切忌过度保养。

实木地板因自然、环保等特点,使许多消费者对其情有独钟,但实木地板属于比较高档的地面饰材,比起瓷砖,甚至是其他同类都显得娇贵,因此对于实木地板的保养,既要细心呵护但又不能过度。

切忌对地板表面进行直接补水

实木地板会因为气候关系产生不同的变化,在太过干燥的环境下,会出现开裂、细缝等问题。因而在日常保养中,要及时的增加地表的湿度,缓解地板因为干燥而引起的各种问题。但也要注意湿度,不能一下子进行大规模的补水,更不能直接将水倒在地板上,因为实木地板本身忌水。最简单的方法是用拧干的棉拖把进行多次擦拭,以此达到增加地表湿度的目的。

尽量避免接触到碱性洗涤剂

实木地板一般分为油漆和木质油脂,使用碱性洗涤剂的话,会破坏其表面的保护层,造成实木地板的损伤,因而要尽量避免木地板表面接触到碱性洗涤剂。如果是出现难以去除的脏污,则应该用干净的湿棉布或者半干的拖把进行反复的擦拭。

频繁打蜡也会伤害地板,要控制好次数

适当的为实木地板打蜡,不仅可以起到清洁、防潮、防损伤,以及增加光度的作用,而且还能有效延长木地板的使用寿命。但是如果控制次数,频繁的对木地板进行打蜡保养,那么只会导致蜡层叠加,对木地板造成损害。

小编提醒:平时木地板每月用油精保养一次即可,春夏季节两至三个月保养一次,同时应选购木地板专用油精保养,避免木地板受到伤害。除此之外,日常维护还应注意不能用酸性液体擦拭,避免尖锐器物划伤地面,不要在木地板上扔烟头或直接放置太烫的东西等。

本栏目由山东家顺装饰赞助刊登

山东家顺装饰

套装家居 全屋量尺定制

自有房产无租金 保证降低您的消费成本
自备工厂自加工 使您家居质量充分保证

电话: 3051588 客服: 400-618-6169 地址: 建华西路92号(三中西校对面)

山东省著名商标 山东省十大品牌 山东省调味品行业标准化生产示范基地

炒辣子鸡 还是用抱犊牌专用酱油!

抱犊牌 炒辣子鸡专用酱油 金标特级酱油

- 传统工艺及现代生物发酵技术完美结合
- 纯发酵过程产生的氨基酸态氮含量高
- 天然色、自然味、更醇香

比老抽 酱香味更浓
比普通酱油 色泽更鲜艳

广告 山东省枣庄市抱犊调味品有限责任公司 地址: 枣庄经济开发区东海路8号 电话: 0632-3306016