

# 网购家电 售后漏洞需留心

□记者 陈婧

随着互联网经济的飞速发展,越来越多的消费者青睐于网上购物这一消费方式。“只要在网站搜索栏输入我想购买的商品(名称),然后选定品牌、做价格排序等,立即一目了然。都不需要去商场或店面,下单成功后在家等着收货和上门安装就可以了,既省心又省力。”市民刘小姐说,许多网民的心声与之如出一辙。

的确,网购的便捷性,加之近年,随着淘宝天猫、京东商城等网络电商大户对入驻商家的严格筛选及规范性管理,使得消费者购买到假冒伪劣商品的可能性大大降低,越来越多的消费者宁愿“舍近求远”,舍本市品牌专卖店,通过网络择外省、外市商家消费。然而,记者从业内人士处获悉,网购家电看似便捷,其售后保障相比实体专卖店却有不足,消费者需谨慎留心,尽量在实体店购买家电产品。



## 大家电 严防后续收费

网上购买家电,一般来说其价格与正规专卖店的售价基本保持一致。个别地区可能受物价等因素的影响,会产生略微的地域性差价。

如果消费者在网上看到价格过于便宜的同品牌、同型号商品,则要留心,仔细询问是否开具正规发票、是否含有保修卡。有些网店,

其售价表面上看比实体店要便宜,然而在安装之时,有可能会要求消费者支付如空调支架费、挂机电视钻孔费、热水器线路加长费等诸类安装费用,事先一定要询问清楚。

## 选空调 提防非专业安装人员

据咸宁市万宝电器的业务经理程鼎所言,一般来说正规厂商所提供的货源,无论是通过网络还是实体店购买,其产品质量都能够得到保证。然而,以空调为例,安装的好坏直接影响空调使用的后续效果,且很多问题又是短期内发现不了的。程经理举例说,他曾经受理过一位在网上购买空调的客户,其空调在使用了三个月时间以后,发生了无法制冷现象。通过专业安装人员的检测,才发现原来是该变频空调的真空未抽到位,可能是安装师傅图省事所致。“专卖店的安装人员,都是经过统一上岗培训的,在业务方面会有严格的执行标准,消费者对他们的行为有监督和投诉的权利。反观网络商家,他们联

系的可能是本地未经培训的安装人员,因缺乏厂家监督,易发生偷工减料、加收费用、故障虚报等现象。建议消费者选择实体店购买家电,售后安装更有保障。”程经理建议消费者一定要找厂家指定的网店,委托专业安装人员安装。

还有很多消费者,只在第一次安装空调之时找专卖店,碰到搬家等需要移装空调的情况,就随便在网上或路边的电线杆上找一个安装工的电话。这些安装工,被程经理戏称为“游击队”。因为他们没有受过正规的培训,无法得到统一的管理,走到哪打到哪,经过他们的手安装过的空调,即使出了问题,也没有办法投诉维权。

## 小家电 网络维权需留心

相比大家电的大品牌大厂商,小家电的价格差异及大小品牌种类繁多,让不少消费者在挑选之时陷入为难。耳熟能详的大品牌,其售价往往是非名牌产品的一倍,甚至是数倍。如

此之大的价格差异,单单通过网络图文,无法明确区别出产品的价值差异,致使很多消费者抱着不妨一试的心态,购买价格低廉得多的非名牌产品。然而,商家不会做亏本的买卖,要想获得利润,只能从精简源头开始。除了各个功能的详细比对,在挑选小家电时,还是要找正规厂商,询问质保期限等。千万不要因为“钱少而不当一回事”,因为它还关系到使用者的人身安全。

其次,和普通实体店相比,网上购物的证据多数是网聊记录、电子货单等,这在取证和保存证据方面都极其不便,建议消费者索取并保留相关票据及证据,方便后期维权。关于质保期限,也要仔细询问清楚,是从发货之日算起,还是从收货期限开始算。

如若遇到质量问题,建议消费者尽早和店家进行沟通协商,进行退换货处理,如果店家拒绝协商,消费者可以向第三方购物平台投诉。而眼下在微信朋友圈流行起来的各类代购,因为没有第三方平台的支撑,消费者经常陷入投诉无门的窘境,建议不要轻易购买。

# 家居添置 挑选商品要细心

□记者 陈婧

都市生活的快节奏,人们对生活品质的追求逐步提升,促使生活中越来越多的物品,被更新换代的年限也在不断缩短。但是,我们对一样物品所产生“审美疲劳”的年限,难道能与其使用年限,甚至是质量标准的下限挂钩吗?这显然是不行的。

生活之中,我们或坐、或卧、或倚、或伴,都是它们的身影。我们视觉、我们的触觉、甚至我们的呼吸,都与之息息相关。我们且不求每一样家居,能与我们一起相伴到老,最起码的,它要是那个我们认识的它,如商家所形容的一致。如何选对这些家庭中永远在无声付出的成员,也是需要细心及技巧的。

## 选品牌

如今的家居市场鱼龙混杂,各类品牌层出不穷,消费者很容易挑花眼。专家建议,选购家居要慎选杂牌产品。通常杂牌家居厂家

将经济利益放在第一位,在材料、做工等要求上都不是那么严格,即使出现质量问题他们也很难重视。相比较而言,品牌家居在选材到做工等方面,都有自己的一套严格标准。一旦消费者的权益受到伤害,为了维护自身的品牌信誉,这些商家甚至会比消费者更为担心。

## 辨外表

选购家具时,主要看家具用料表面的板材是否有划痕、压痕、鼓泡、脱胶起皮和胶痕等缺陷,家具外表是否平整、有无色差。油漆商品的外表是否清洁、有无起皱、露漆等现象。木家具在制作中是将成型的板材经过裁锯、装饰封边、部件拼装组合而成。人造板家具主要看其裁锯是否平整,对角度好不好,边、面装饰部件上涂胶是否均匀、粘结是否牢固、修边是否平整光滑,零部件旁板、门板、抽屉面板等下口处等可视部位端面是否封边处

理,装饰精良的板材边廓上摸不出粘胶的痕迹。

## 观质感

很多家居产品,常采用金属件、塑料件作为固定连接件,这些零件的质量质感也决定了家居产品内在质量的好坏。金属件要求灵巧、光滑、表面电镀处理好,不能有锈迹、毛刺等,配合件的精度要高。塑料件要造型美观、色彩鲜艳,使用中的着力部位要有力度和弹性,不能过于单薄。开启式的连接件要求转动灵活,内部装有弹簧的要松紧适当,这样家具在开启使用中就会平稳、轻松,无摩擦声。

## 买保障

除了以上几点细节挑选,天成家居运营中心老总尹总表示,优质的售后服务体系也是

家居选购时不容忽视的一项。建议消费者到大型卖场选购家居用品,在售后维权等方面将更有保障。

以天成家居为例,建材家具品牌在入驻之前,天成家居的运营团队首先会对其品牌及商品进行综合审核,只有符合了相关标准以后,方可进入卖场。并且,卖场对产品品类也有严格的区域划分,利于消费者精准定位,方便比价。商品上架之前,卖场也会要求商家为每一样产品提供详细的“身份证明”,其上要详细标注产品的真实信息,销售实价。“同城、同品牌、同型号的商品,一旦消费者发现我们的售价高于其它商家,可以向我们公司举报,我们会给予差价返还。同时,消费在天成家居购买商品时,一定要参与商场统一收银,并要保存购物缴款单据。因为作为第三方平台,我们能够起到监督商家的作用。”尹总说,他希望广大消费者与他的团队一起,监督天成家居越做越好。

## 快3游戏5000万元大派奖,快乐到底!

**快:**派奖快。5000万元快速派奖  
**乐:**齐欢乐。所有玩法全派奖  
**到:**返到位。返奖率最高69%,奖金平均增幅达20%  
**底:**乐到底。“喜羊羊”又逢大派奖,快乐到底

中国福利彩票  
CHINA WELFARE LOTTERY

每周二 四 日开奖  
双色球

福彩“双色球”第028期  
04 07 10 26 27 28 14  
全省一等奖1注,奖金740万元

福彩“3D”第064期  
3 6 8  
全省直选中奖1624注

福彩“22选5”第064期  
03 10 11 13 20  
一等奖2注 奖金11865元/注