

市消协提醒

“6·18”年中大促 这份提示请收好

本报记者 文 慧



“满减、秒杀、打折、红包、优惠券……”电商平台“6·18”年中大促已经紧锣密鼓地开始了,作为上半年最受关注的电商大促,早在6月初,京东、淘宝、拼多多、唯品会等多家电商平台纷纷推出各自的促销活动,但由于网络购物的特殊性,极易引发消费纠纷。针对以往网络购物消费者投诉的问题,本期,市消协发布“6·18”网络购物消费提醒。

1、拒绝“套路”

“6·18”期间,价格是消费者关注的重要因素。部分商家借促销表面让利实则清库存,甚至出售质量不合格的商品。特别是一些商家说是超低价,实际价格与前期销售价格并没有多少区别,打着降价的牌子,实际是“先涨后降”。

市消协提醒:面对商家的促销活

动,消费者一定保持理性购物,避免因看着便宜而落入商家的“套路”。对于心仪商品,一定要货比三家,在比对质量与售后服务的同时,看是否真的实惠。

2、直播带货诱惑大,保持理性最重要

直播购物作为一种商业模式,它能为消费者提供一种互动式和社交式的购物体验,消费者在直播间可以通过多维度、立体化的呈现方式去了解商品细节,再加上主播风趣幽默、慷慨激昂的产品介绍,很容易就让消费者下单掏钱。

市消协提醒:消费者首先要树立科学理性的消费观念,切勿盲目冲动,在购买前确认自身需求,了解电商平台的退换货政策。其次,要选择正规、合法的直播平台。对于直播中发布的购物广告不要轻易相信,对于主播、场控等发起的各类活动,应谨慎参与,特别是遇到要求直接微信扫码支付及场外交易的,一定要拒绝。

3、了解退换货规则,注意售后时效

“6·18”期间,消费者购买量大增,而对促销中很多商品,卖方会以低价、一次性处理为由,拒绝承担“7日无理由退换货”责任。不少消费者在退换货时往往会遇到三类问题:一是商家事先告知售出商品不退不换,但消费者没认真去查看或留证,导致商品退货难;二是消费者没有证据证实是商品质量问

题,售后服务又以多种事由推诿,导致商品过了7日之后却告知已过退货周期不予退换货;三是商品本身有问题,退换货却仍需支付运费导致超过7日退货时限。

市消协提醒:解决此类问题,一是消费者在网络平台下单前应仔细了解卖家对商品的退换货规定;二是对于《消费者权益保护法》规定的生鲜易腐、定制等商品以及商家明确规定不能退换货的商品,谨慎下单;三是遇到商品质量问题时应保留证据及时维权;四是掌握“验货权”。特别是对一些贵重商品在接到商品时应先验货再签收;如果是从寄存柜中取出商品,从拆开包装发现问题通过拍照、录入视频进行留证供维权之用;五是遇到卖家及网络平台客服推诿不处理的,应及时向相关监管部门及消费者协会投诉维权。

普及消费政策法规

揭露日常消费陷阱

搭建投诉调解平台

维护消费者合法权益

消费热线:2831805 1863529810
邮箱:dtwboxfzk@126.com

市消费者协会与本报消费周刊联合主办

防暑降温商品销售渐热



6月,天气渐热,防暑降温的雪糕、冷饮、遮阳伞、太阳帽、防晒服、冰箱、空调、风扇的销售也跟着热了起来。

“今年夏天虽然感觉没往年热,但白天在外面还是特别晒,尤其是露在外面的皮肤一晒就痒,正好‘6·18’网上和商场都在搞活动,防晒衣、遮阳口罩、冰袖得赶紧屯起来,另外还买了一个随身小风扇。”消费者王女士对记者说。

近日,记者走访了我市几家便利店、商场和家电卖场发现,雪糕、冰镇饮料以及遮阳伞、防晒衣、防晒口罩、冰箱、空调等防暑降温商品销量看涨,特别是配合线上线下“6·18”的年中大促,尽管近期我市天气早晚还很凉爽,但丝毫不影响消费者提前备货的热情。

6月13日,在御河西路的一家便利店,记者看到冷柜和饮品展柜的商品琳

琅满目,既有果汁、茶饮,又有各式各样含糖或无糖的碳酸饮料。晚上7点多,许多饮品最外边的几件已经售空,需要伸手才能够到靠里的饮品。

“今天下午已经补了一次货了。”该便利店的店员介绍,随着夏季的到来,雪糕、饮品销售量明显上涨,各种冰镇饮料尤其受到消费者的喜爱。

“这款防晒十分水润,会在皮肤上形成一层保护膜,可以抵御紫外线、空气污染,夏日防晒效果特别好。”在星茂汇一楼化妆品专柜内,某品牌店的店员丽丽向顾客推销着自家的防晒产品。采访中,多家化妆品店的店员对记者表示,随着夏季的到来,防晒类产品的需求增多,叠加“6·18”活动购买很划算。

不仅线下,线上与防晒有关的产品也很受欢迎。记者在某网购平台上以“防晒”为关键词搜索,主打“美白清爽”的防晒霜、“轻薄透气”的冰袖、“40℃都晒不黑”的遮阳伞一应俱全,销量可观,其中某款防晒霜的月销量高达30万件以上。

“店里卖得比较好的这款冰箱,一天就可以卖出去三四台。最近,乘着‘6·18’活动,来买的人更多。”在北方电器迎宾店,某品牌冰箱的销售人员向记者介绍,

冰箱作为应季商品,夏季的到来在其销量上有所反映,加上年中促销进一步带动冰箱销量。某品牌空调的销售人员同样表示,“除了新装修需要安装空调外,夏季空调更新换代的需求也会集中爆发,空调在六七八月销售都比较火。”

除了大家电,一些可随身携带的小风扇、小空调也受到消费者欢迎。“我觉得小风扇很实用,尤其在公交车上,人多又戴着口罩,拿出来用一下比较好,用完了就放包里,也不重。”每天至少乘坐四趟公交车的毛女士说。

目前,暑热天气还不明显,随着后续温度升高,各类防暑降温商品的销量增长将更趋明显,尤其在入伏前后会达到高峰。(文/图 润之 韩望)



家电坏了 维修还是换新?

现在家家户户都有许多的家用电器,除了传统的冰箱、彩电、洗衣机三大件之外,空调、微波炉、油烟机、烤箱、电饭锅等各种功能的家电数不胜数,方便生活的同时,维修也是经常需要面对的问题。家电坏了,到底该维修还是换新呢?

张女士家的洗衣机坏了,品牌售后的维修师傅在询问了故障提示、产品型号和购买时间之后,告知洗衣机应该是主板烧了,需要更换新的主板,上门费、配料费需要550元。张女士家的洗衣机是2007年购买的,已经用了近16年,虽说这是第一次发生故障,但面对高额维修费到底是该选择维修还是换一台新的呢?

和张女士遇到同样问题的不在少数。前不久,王先生家的微波炉突然不工作了,拨打售后服务电话,说已经过了免费保修期,维修师傅上门费是80元,维修配件费用根据情况另收,保守估计维修费用在180元左右。

据从事家电维修十多年的竞师傅说,维修还是换新,首先要看家电的剩余寿命,如果已经超过了限定使用年限或者是超过使用年限的80%,机器型号停产,配件费用贵,维修成本高,建议还是更换新的。如果家电是最近一两年购买的,发生故障可以选择维修,这样的产品仍然在市场销售,零件并不稀缺,维修也不算难事,维修成本相对较低。

竞师傅介绍说,现在销售的家电基本上都有设备模块化、高密度化、集成化的特点,家电维修不像以前那么简单,不是换几个零件就能搞定的,基本上都要更换功能组件,比如液晶电视坏了,如果是电源故障,那么需要更换整个电源板,配件成本高,如果不在保修期内,维修费用会比较贵。

(润之)



—消费新词—

消费平替

所谓“平替”,就是指平价替代品,一般情况下就是消费者花更少的钱买到效果好、体验佳的大牌产品的平价代替版。“平替”产品火热的背后,是年轻消费者充分释放了“性价比为王”的情绪,也意味着消费者需求的转变。业内人士表示,“平替”产品的出现,主要是产品本身质量有了很大的提升,让消费者有了更多的选择。近年来,随着国货崛起,年轻消费者对其认可度也在不断提升,“质量不比外国品牌差,而且价格适中”的用户体验正逐步加深。这也表明不少消费者拒绝被消费主义裹挟,不再盲目追求各种奢侈品,开始把更多的注意力放在产品本身,这种务实、理性、健康的消费文化可以说是年轻人在消费观念上的一种进步。

(晓润)