

即热热水器功率太大用不了,信兴买家电想退换货遭烦心

买前“即热”,买后“即冷”?

省工商12315中心提醒:商家应事前告知,买家也应做些功课

本报讯(记者王培琳 通讯员何海舟)“电热水器的功率这么大,导购员事先也不说一声,买回家后不敢用,想换台别的品牌的,服务态度也不好。”近日,海口市消费者郭女士向省工商局12315指挥中心,投诉了自己在信兴电器海口新华路店遭遇的烦心事。

消费者:买回热水器用不了

郭女士告诉记者,今年3月,她在信兴电器海口新华路店购买了一台某品牌的热水器,可安装好后才发现用不了:当水温烧至45℃时,家里就会自动跳闸。郭女士说,在她选购热水器时,信兴电器的导购员向她介绍说,储水式热水器早已淘汰,如今,即热式电热水器卖得火,并热情地为她推荐了这款即热型热水器。“热水器就花了2380元,还支付了300元的拆包费和安装费。”郭女士称,跳闸后,她致电信兴电器才得知,这款热水器的最大额定功率为8500瓦。而小

区物业工程部工作人员告诉她,她家的房屋属于小户型,最大用电功率为7000瓦,额定功率8500瓦的热水器属于大功率电器,如果强制使用,可能会烧毁整个电路。郭女士说,信兴电器的导购员在推荐这款热水器时,并未介绍安装条件等问题,自己对此毫不知情。而且在安装热水器时,安装师傅也没有提醒她。“热水器买回家成了摆设,而且还有安全隐患,如何是好?”无奈之中,郭女士找到信兴电器,希望能退货或者换一台其他品牌的热水器。结果双方意见未能达成一致,在一番僵持后,导购员才松口说可以换这个品牌其他型号的热水器。郭女士只好向省工商局12315指挥中心求助。

工商部门:商家有告知义务

经海口市西庙工商所工作人员调解,信兴电器最终答应给郭女士退掉该

款热水器,更换另一品牌的热水器。“热水器是换了,但我对商家的服务很不满意。消费者购买电器前,他们应主动告知热水器额定功率大的信息。”事后,郭女士依然愤愤难平。对此,信兴电器新华路店店长黄海海的解释是,即热型热水器可以调档

选择,分别有6500瓦、7500瓦和8500瓦三个档位。安装工人在为消费者安装热水器时与消费者沟通了关于热水器功率的事情,可能由于消费者理解偏差导致了纠纷。省工商局12315指挥中心有关负责人表示,消费者购买商品有知情权,

商家有事前告知的义务,同时,作为消费者,在选购空调、热水器、电磁炉、微波炉这类大功率电器前,最好与商场相关人员进行沟通,弄清所购买电器的功率,以及自己家的电线设计承载的最大功率,以免买到超大功率电器弄出纠纷费时又闹心。

莫让商家买家“不打不成交”

■蔡佳倩

消费者不是上帝,但是消费者的合法权益必须维护。在工商部门的调解下,不合用的大功率热水器换也换了,但是为何消费者依然不太满意。想来,还是本该舒心放心开心的购物经历,在消费者知情权的缺位下,变成了一件费心操心闹心的烦心事儿。被不开心的郭女士投诉至工商部门,

商家可能会觉得有点冤。消费者自己在购物前,怎么也不做足功课?需要看到,目前,家电产品升级换代,在清库存和推新品此起彼伏的促销战中,家电概念也五花八门。不少消费者在选购家电时常常会一头雾水。由于买卖双方的信息不对称,导致不少消费者很容易买回不适合自家实际情况的产品,并因此提出退换货的要求。这种情况,便对商家的服务水平、服务态度、服务技能提出了

更细化的要求,譬如,导购人员便应清晰准确地向消费者传递商品信息。当然,对于消费者来说,也要吃一堑,长一智。由于现在家电市场的产品越来越多,所采用的材料和功能也越来越丰富。消费者也应对家电产品性能,采用的技术等有一个基本的认识,并在购买前多做些功课,利用互联网或者报刊、杂志先了解要购买的产品,实现明明白白消费。

2015 潮家电系列报道之 1

编者按

2015年,中国家电业面临比以往更大的挑战,未来消费升级将继续成为推动家电业发展的主要动力,高端化、智能化将引领随之而来的家电消费潮流。今年家电市场

上推出的潮流新品将有哪些?功能上有什么变化?消费者对此的态度又是如何?本报特意推出“2015潮家电”系列报道,以此解答这些与我们生活息息相关问题。

智能化时代,速度与激情决定未来白色家电潮哪走?

■ 本报记者 张靖超

近年来在平板电视领域掀起市场风暴的“智能”旋风已经刮到白色家电领域。国内外知名家电厂商纷纷推出智能家电战略,可上网并拥有各种智能功能的空调、洗衣机、冰箱、水壶、灶具等纷纷

出现在各大家电卖场,并吸引了消费者。然而,相比黑电、小家电,白电的智能化发展显得有些滞后。一方面新潮的白色家电鲜有杰作,另一方面噱头大于实际功能,难以赢得消费者的喜爱。近日记者走访了海口多家家电卖场,了解白电的“智能化”步伐,以及消费者对智能白电的态度。

白电“智能化”更注重用户体验

又将迎来高温的海南,销售最为火热的家电非空调莫属。在苏宁电器海口龙昆南路店,一位导购员向记者推荐了一款美的的物联网空调。据介绍,消费者可使用手机与物联网空调建立连接,通过手机向空调发出指令。

“这款空调采用了物联网智能技术,使空调成为网络新终端。当消费者还在回家的路上,便可用手机下达指令,让空调开启制冷,进入家门便能够体验到凉爽的感觉。对于忘关空调和需要提前制冷的消费者来说非常实用。”导购员告诉记者,该空调售价3599元,采取的是变频直流技术,能耗较低,在夏季时间跨度较大的海南,符合消费者对空调节能的要求。

除空调外,冰洗类家电也纷纷打出智能牌。在国美电器海口新华路店,海

尔“免清洗”洗衣机受到了导购员的强力推荐。据了解,在今年3月举行的中国家电博览会上,该款洗衣机颇受好评。记者体验时发现,除了触屏显示外,洗衣机的远程操控功能为用户提供了诸多方便——海尔“免清洗”洗衣机的手机APP能够对洗衣机进行全面操作,并且能让用户随时掌握洗衣状态。

“该款洗衣机还能防止污垢在内外桶壁上附着和沉积,可以保持内外桶壁的持久清洁。”据介绍,该款洗衣机采用了软质清洗颗粒。洗涤时,水流带动清洗颗粒在内外桶之间不停地运动,不断地对桶壁形成撞击、挤压和摩擦。同时,颗粒运动过程中形成的水流使得洗涤剂中的污渍不能在内外桶壁上附着和沉积,进而保持内外桶壁的持久清洁。

虽然这些“潮品”的功能颇吸引眼球,却难将消费者的一时心动转化为行动。据国美电器海南分公司市场部负责人胡明松介绍,这类家电上市时间较短,在海南市场,尚未掀起消费者的抢购热潮。

记者走访了国美、美都和苏宁等家电卖场的多家门店发现,此前受到国内媒体推崇较多的新潮白色家电,在不少门店都无销售,不过部分门店有样机展示。在新华南路几家较大的门店,导购员表示有库存。

“这些家电的上市时间较短,零售商多在观望,不敢轻易‘押宝’。而且,在目前,本地居民对这些产品的认可度并不高,他们对家电的需求多停留在基本功能上。”胡明松说,“对新功能有兴趣的多是80后及90后,但他们的消费能力

有限,毕竟,这些产品的售价相对偏高。”

虽然多数智能白电在市场反响平平,但却有一些产品一亮相就受到市场追捧。美的儿童空调便是其中的“明星”产品。

记者了解到,美的儿童空调在外观上采用卡通设计,外形小巧;在功能上,安装有睡眠监护系统,系统开启后,同时启动智能舒适控温和智能防踢被等功能,空调会根据孩子的睡眠特点,自动调控温度、风速和风向自动关闭显示屏,调低蜂鸣器声音,营造出适合儿童的睡眠环境。

此外,三星的爱爱煮洗衣机也颇受消费者好评。“现在不少家庭为了保护宝宝的肌肤,会将宝宝与大人衣物分开洗。”一位销售人员称,该款洗衣机最具特色的高温煮洗程序,不仅可以软化衣物面料,还可祛除宝宝衣物中携带的流感

病毒,还可加强洗涤剂的效果。

“但这些产品毕竟是细分市场的结果,自然将目标消费群进行了缩减,可以说是小众产品。”国美电器海南分公司负责人周志坚认为,提升家电产品的销量依然要从产品质量、人性化、价格及服务方面着手。



超观察

看三星“星际穿越” 让未来现在就来

三星Galaxy S6、S6 edge品鉴会海口举行

现场订货3500台

本报海口4月15日讯(记者蔡佳倩)NEXT IS NOW! 让未来,现在就来!万众期待的三星Galaxy S6、S6 edge真的来了!日前,三星海南省级总代理海南高乐公司和三星公司共同筹备,为“星粉”们呈现了一场以“星绽放 大未来”为主题的Galaxy S6、S6 edge品鉴会。此次品鉴会旨在让更多的三星海南代理商和消费者,实时体验到S6系列这款跨界的智能手机,感受这款手机给人们生活带来的无穷乐趣。就产品而言,被称为三星“最美旗舰”的Galaxy S6及S6 edge拥有流线型的时尚设计,玻璃+金属打造的晶莹质感,很容易让人第一眼就惊艳。尤其是Gal-

axy S6 edge的双曲面侧屏设计,边框变得更窄,视野也更加开阔,感官呈现无比有型。而对于当下用户使用最频繁也是最受关注的功能,莫过于手机拍照了。Galaxy S6搭载了后置1600万像素OIS光学防抖摄像头和前置500万像素摄像头,并拥有11.9光圈和实时HDR等功能,带来超强的操作性和卓越的画质。同时,Galaxy S6摄像头可以在0.7秒内启动。据了解,S6公开版为5288元,S6定制版为5088元;S6 Eadg 32G版为6088元,S6 Eadg 64G版为6688元。海南地区95家三星代理商参加了品鉴会,会上还产生了3500台的订货量,其中S6及S6 edge1700台。

行业资讯

Apple Watch陷缺货状态

苹果被指或饥饿营销

美国苹果4月10日开始接受预约的手表型终端“Apple Watch”在全球已处于缺货状态。据苹果介绍,虽然预定于4月24日上市,但在美日等地,多半款式要1个多月以后才能供货。因此即便成功预约,在6月之前也很难拿到手。这也从一个方面体现出苹果此次采用了“饥饿营销”战略。Apple Watch共有3款,分别是最低售价为428万日元(约合人民币2210元)的运动款入门款、最低6.68万日元的中等价位标准款,以及128万日元以上的黄金版最高端款。在美国,最高端款等部分产品的预定供货时间一度已推至8月,但之后,状况有所改善,多数款重新改为预定6月供货。(据环球网)

4月18日-19日 “美都·电视节”放价大让利

全场彩电一律6折+抽10辆电动车+送豪礼

4月18日-19日,美都家电举办“电视节”,延续放价大让利。本次“电视节”,美都家电将联手创维、海信电视打造高端智能彩电顶级盛宴,引领彩电高清化潮流。美都不差钱,便宜才是硬道理,全场彩电一律6折,让您省到没话说还加送豪礼。

【购物抽大奖】

活动期间,在美都海口各分店购物满200元即有机会中大奖!10辆名牌电动车大奖现场由您抽,100%抽中到场顾客为止!我们的奖项从不让您失望,诚信抽奖在美都(抽奖时间地点:4月19日18:00,新华南美都家电城)。

【购物再送豪礼】

活动期间,全场家电超值买加赠豪礼。购物满398元即有礼,车载充电宝套装、骨瓷餐具22件套、陶瓷刀3件套等豪礼等您来拿!

【预存增值再送】

4月13日-17日,在美都各分店预存20元可得800元代金券,凭预存券到美都各分店可免费获取价值38元的精美雨伞一把,送完为止。现场再送您抽奖券一张,财富飙升大行动,您还不快来!高端智能电视哪家强?4月18日至19日,美都·电视节,全场电视6折等您来验证!美都的彩电全线支持比价,我们的彩电底气十足!

家电贴士

空调如何用更省电?

随着电价的上涨,以及对能源节约的原则,不少人开始对家庭耗电量较大的几个家电动脑筋了。现在给您几个空调省电的诀窍,希望能够帮助您您在夏日节电有所帮助。

- 第一招:**设定适当温度。制冷时,不要设置过低温度,一般设定在26-27℃,空调冷负荷可减少8%以上。人在睡眠时,代谢量减少30%-50%,可将空调设于睡眠开关档,设置温度高2度,可达到节电20%。
- 第二招:**清洗过滤网。太多的灰尘会塞住网孔,使空调加倍费力。
- 第三招:**改进房间的维护结构。对一些房间的门窗结构较差、缝隙较大的,可做一应急性改善。
- 第四招:**避免阳光直射。在夏季,遮住日光的直射,可节电约5%。
- 第五招:**开空调时关闭门窗。空调房间不要频频开门,以减少热空气渗入;少开新风门当室内无异味时可以不开新风门,可以节省5-8%的能量。
- 第六招:**出风口调节高度适中。制热时导风板向下,制冷时导风板水平,效果较好。
- 第七招:**合理安装空调配管。空调的配管短且不弯曲,制冷效果好且不费电。
- 第八招:**出风口保持顺畅。不要堆放大件家具阻挡散热,增加无谓耗电。
- 第九招:**提前关空调。离家前十分钟即关冷气,可以节省电能。(据万维家电网)



版面联系

蔡佳倩 18608978135
张靖超 18689937782
王 艺 18608986288

SAMSUNG Galaxy S6 edge

NEXT IS NOW

让未来,现在就来

4月17日 隆重上市!

双曲面侧屏,精彩不止一面

采用热力塑形技术锻造了革命性的双曲面显示屏,成就 SAMSUNG Galaxy S6 edge 此款惊世之作。专为曲面侧屏设计的侧屏快捷联系人、夜间时钟等应用程序,带来意想不到的使用体验。四色机身华彩飞扬——铂光金,洒日月光辉;雪晶白,看天地皎洁;松珀绿,汲芳华灵气;星钻黑,寻苍穹奥妙。

海南三星手机省级 FD 供应商: 海南高乐电讯设备有限公司 高乐网址: www.hainangaole.com