

商务部将颁布《网络零售管理条例》

电子商务促销不得损害消费者的权益

□王峰

针对目前一些购物网站存在的虚假折扣、误导性标价等扰乱网购秩序,侵害消费者合法权益的现象,商务部将颁布《网络零售管理条例》,旨在规范第三方网络交易平台以及

支付平台,目前已经通过了专家组的审议,即将出台。

去年底,媒体曾爆出当当网出现强制取消“一毛钱男士洁面乳”订单的事件,这已经是该网站去年以来第四次因商品价格标注过低而取消订单。对此,当当网表示,该产品属于数量

有限的赠品,在遭到抢购后库存不足,因此取消了部分订单。但也有分析认为,缺货并非解除合同的法定理由,属于霸王条款,其背后折射出的是整个网络零售商的诚信危机。

对此,商务部市场秩序司司长常晓村表示,《网络零售管理条例》对第三方交易平台的

市场准入、市场退出、市场机制完善、各方权责等作出了具体规定,电子商务不得有降低促销商品的品质及服务质量、单方面无理取消订单、以促销为由拒绝退换货或者为消费者退换货设置障碍,以保留最终解释权为由损害消费者的合法权益等行为。

北京工商大学研究生部主任、中国物流与采购联合会副会长何珂珂认为,随着我国电子商务市场的迅速发展,消费者在网络购物时遇到的问题也逐渐增多。现阶段,由于我国法律体系的不完善,国家有关部门出台相关法律法规,规范网购市场,保护消费者合法权益迫在眉睫。

(据人民网)

家电·通信 新闻部

负责人:孙道远

电话:0376-6190619

邮箱:wbsdy@189.cn

家电·通信投诉热线 0376-6190619

读者朋友,您是假冒家电产品的受害者吗?您还对通信运营商的收费感到不解吗?您在购买相关家电产品时被蒙骗过吗?您是否正为商家的售后服务态度冷漠而郁闷呢?欢迎拨打投诉热线,我们将竭诚为您服务。

大商电器将举办春季家电节

大商电器新玛特店和千盛店共同打响了春季家电市场第一炮:大商电器春季家电节即将荣耀登场。大商电器作为深受消费者喜爱的全国家电连锁零售商场,已经与信阳消费者共同走过了4个春秋。优质的电器、平实的价格、亲切的服务、无忧的售后……大商电器成为很多信阳购买家电的不二之选。在这个生机勃勃的春天,大商电器将奉献一场激情澎湃空前实惠的家电盛典,3月1日至3月4日,春季家电节诚邀全城消费者见证奇迹,共享盛宴。

国家家电以旧换新政策已于去年12月底结束,消费者的废旧家电缺乏有效的处理途径,购置新家电没有了国家补贴。针对此种情况,大商电器独家发力,将以旧换新惠民补贴进行到底,消费者在大商电器以旧换新购置家电,最高可享受300元的家电补贴,旧家电可上门回收,绝对方便又实惠。

同事,在大商电器春季家电节活

动期间,凡购物满一定金额即可领取相应礼品,购物篮、迪斯尼系列、无烟锅、燃气灶、电饼铛、蚕丝被、电子相机、数码相机等时尚好礼;在直接省钱的的基础上,大商电器再为顾客添实惠,购物除享受正常活动基础上,购相关品类满1000元还可以额外获得100元现金补贴,最高可以补300元;另外,大商电器在活动期间推出特色早市活动,每日早上9:00至11:00,在参加商场所有活动基础上,购物满200元即可以超低价额外换取高级按摩椅一个,购物满2000元可以超低价额外换取高级足浴盆一个。

此外,不管是旧手机、坏手机,无论品牌,无论新旧,无论好坏,统统可以直抵150元,没有任何繁琐的手续,只要你拿旧机到大商电器手机柜台,当场给你换新款手机,另外还可以享受话费补助,可换购品牌包括三星、诺基亚等一线品牌。(张海中)

智能电视用户增长今年有望超过千万

近年来,伴随着互联网技术的日益成熟,带有智能应用功能的平板电视也开始广受追捧。据悉,在CES2012展会上,康佳、TCL、海信、三星、LG、联想、索尼等企业纷纷力推智能电视,新品迭出。业内众多专家认为,2012年在智能电视的带动下,用户增长有望超过千万。

相关调查显示,从不断降低的电视收视率数字可以看出,一部分电视观众早已厌烦被动地收看电视

节目,让电视机像PC终端一样自由成为用户的新诉求。智能电视正在以便捷的操作、丰富的内容、多变的选项,成为传统电视业的“救星”,把流失的大量用户重新拉回客厅的大屏幕前。

作为目前最具市场强力的智能电视,也吸引了众多IT界的大佬们积极加入,谷歌早在去年就推出了第一代谷歌电视,今年将推出两款第二代平板电视。苹果方面已证实,

今年还会推出苹果电视。国内的IT领军企业联想的首款平板电视“乐TV”,可能今年一季度上市。有机构预计,今年将是智能电视密集上市的一年。

众多彩电厂商的积极加入,以及彩电市场潮流趋势的不断升级,智能电视必将在未来几年内成为大众消费者的首选产品,智能电视用户数量也将不断激增。

(据人民网)



淘宝网去年“十一”一小时内超4.39亿元的交易额,让人再一次见识了电子商务的魔力。面对如此庞大的电子商务市场,现有家电厂商纷纷跑马圈地,先锋电器在2月24日举办的2012年先锋电器全国战略发布会上,正式宣布进军电子商务。图为2012年先锋电器全国战略发布会现场。吴铭摄

节能补贴日前结束

京城家电销售未现井喷

□刘映花

北京市高效节能家电产品促销试点工作将于日前结束。北京晨报记者近日从京城卖场了解到,与市民抢搭以旧换新末班车不同,近期家电市场销售平稳,并未出现井喷现象。相关人士表示,一方面,受此前家电以旧换新等政策退出影响,部分家电消费已经提前透支;另一方面,消费者的“淡定”可能也与相关政策接续的预期有关。

记者近日在望京一家家电卖场看到,客流与平时相比并没有明显增加。销售人员告诉记者,很多消费

者对于节能补贴的了解不多。此外,在以旧换新结束以后,对于节能家电继续推行补贴政策的呼声很高,也让一些消费者觉得不用急于一时。销售人员表示,此前有消息称,政策结束后相关政策会在今年4月重启,这意味着补贴空窗期可能仅有1个多月,“具体的内容我们也在等待相关部门的通知。”

为了方便近期购买节能家电的市民能顺利领取补贴,市商务委员会近日下发通知,家电节能补贴管理系统延迟一个月关闭,即在3月31日24时之前仍将继续服务。(据《北京晨报》)

春季游玩离家 千万勿忘拔家电插头

春季旅游进入到旺季,如果你选择长时间出游,除了做好防盗措施外,对于各式家电的保护也得考虑周全。

专业人士建议,长时间外出最好拔掉家电插头。这样既是节省能源、降低待机能耗的有效办法,而且

电源24小时接通,家电仍然带电在身,留下了火灾隐患,又容易老化线路,缩短使用寿命。

至于需要持续供电的冰箱,如果冰箱内有需要保鲜的食物,可以不停用,如果冰箱已经清空,大可切断电源。(据万维家电网)

3C品牌纷纷试水电子商务

特供款避开“互搏陷阱”

□张丽华

3C品牌厂商涉足电子商务领域时,普遍面临一个头痛的问题——渠道冲突。当线上渠道的低价货源杀入市场后,线下渠道联合“反水逼宫”,欲拒杀线上渠道于摇篮。

对于3C厂商来说,手心手背都是肉。坐守线下,可能错失新经济良机,面临被线上竞争对手不断蚕食蛋糕的风险;挥军线上,又怕自乱阵脚,祸起萧墙。

以天猫为例,3C品牌厂商直接在网上开店,营销成本和渠道成本大大降低。同款产品的网络零售价往往能比线下零售价便宜15%以上。大量消费者涌进网店后,“线下体验、线上购买”的消费方式,会引起线下渠道商的极大不满。

事实上,在利益链条重整的过程中,线下渠道联合起来挑起“内斗”、威逼厂商砍掉线上渠道的现象,在业内屡见不鲜,这也是很多传统企业进军电子商务领域失败的一个重要原因。

一位不愿透露姓名的家电企业电子商务部门人士透露:“有的厂家做电子商务渠道的人已经换了好几拨了,都是被线下渠道的人给排挤走的。做电子商务,需要大老板的决心和鼎力支持。”

天猫总裁张勇指出,由于线下、线上模式运营成本相差很大,肯定会导致价格体系的不对称,厂商可

以运用自己的生产和设计能力,研发生产一些只供互联网的产品,通过产品区隔去进行渠道的区隔,避免陷入线上线下“左右手互搏”的尴尬局面。此外,还可以通过把现有的产品进行不同的组合捆绑、错开销售时间等方式,进行渠道的区隔。

“去年,TCL在天猫的销售额达1.5亿元,其中八成以上的销售来自天猫特供款。目前我们正在做产品规划,希望今年将天猫特供机型增加到60款。”TCL集团电子商务中心客户总监李发军说,该集团已成立专门的电子商务子公司,根据线上业务特点进行整个流程再造,今年6月后,其网上订单处理能力将达到10万单/天。

随着传统企业对电子商务平台消费者需求的了解加深,其线上专供款,也不再是厂家说了算,而是由消费者决定,一种C2B模式的“用户定制化”生产方式开始出现。去年6月,天猫商城联合聚划算平台发起“先定制,再生产”团购活动,当时根据投票选出的奥克斯IP、1.5P功率空调,分别以最低1399元和1899元的价格,短时间内完成了团购定制10000台的奇迹,销售速度是线下卖场的28倍!

目前,家电品牌夏普、海尔、美的、海信、TCL、创维、奥克斯、九阳、奔腾等,数码品牌惠普、宏基、联想等,40多个3C品牌纷纷在天猫电器城试水网络特供款,推出专供机型近500个。(据《杭州日报》)

网络信息影响六成消费者买高端家电

日前,国家电网的调查显示,消费者购买高端家电产品事先主要通过哪些途径获取参考信息,有

62.6%的消费者通过网上搜索,而有57%的消费者会通过卖场现场观摩与咨询方式获取信息。

保养不忽视

如何自己动手清洁油烟机

吸油烟机使用一段时间后,将会沾满油污和灰尘,影响使用和美观,因此必须经常用干布或沾有中性清洁剂的软布擦拭外壳内腔等表面和清洗滤网,还要定期做好机器的内部清洗保养,以保持其干净卫生,延长使用寿命。清洗时应按说明书的要求进行。

擦拭吸油烟机时,一定要先断开电源,并戴上橡胶手套,以免防止不锈钢等金属被边划伤手指。

吸油烟机的外壳、集烟罩、叶轮等部件的油污,可以用棉纱或软布

蘸适量厨房清洁用的中性清洁剂清洗,使用热水浸泡清洗效果更好,直至将油污洗净擦净,然后用清水冲洗各部件上的残液等。

拆卸叶轮时,先顺时针方向旋下叶轮手紧螺母,然后十分小心地将叶轮拆下,注意轻拿轻放,以免用力过度产生变形。各部件必须用干的软布擦干后,再按拆卸时相反的步骤组装,就洁净如新了。重装叶轮时应先在电机轴上注入20号机油或缝纫机油数滴。

必须注意,在清洗油污时,应尽量

避免对电机、接线盒、电器开关等部件沾上水和清洁剂,以降低吸油烟机的电气绝缘性能,引起漏电。更不可擅自改动电气线路。

清洗欧式油烟机表面时,应选用不锈钢表面清洗剂或中型洗涤剂,禁用含研磨剂的洗涤剂,去污后用清水擦掉洗涤剂并擦干。严禁将污物溅附于不锈钢表面,以免产生永久性腐蚀。

吸油烟机搬运时应轻拿轻放,避免发生磕碰、划痕和表面损伤。清洗时禁用锋利、硬物和钢丝球等伤害表面的器具,禁用强腐蚀性、强碱强酸的洗涤剂。

专家提醒:清洗吸油烟机最好找厂家的专业服务人员,尽量不要选择马路清洗人员,以免上当。(据万维家电网)

如何巧用空调还省电?

在我们选购空调时除了想要购买更加节能省电的空调以外,在日常生活中,如何用的省电也是广大用户关注的一个话题。

眼看着家中飞速转动的空调,您是不是在心疼这月的电费?那么怎么用才能更“省”?

其实,空调使用中有很多省电窍门,例如温度调高点等,但是有的朋友就会问,有没有什么使用坏习惯会让空调更加耗电呢?在这里,专家给大家简单地列举——哪些使用坏习惯会让空调更耗电。

1.频繁地开关空调
因为空调启动时也需要室外机压缩机的启动,启动压缩机时需要很大的电流,而频繁地开关空调,也就意味着空调

需要频繁地进行开关启动,这就间接地造成了空调高耗电的结果。

2.过低的室温设定
空调耗电量的多少与很多原因都有关系,例如设定的室温、室外温度等都直接地影响着空调的实际耗电,而过低或过高的温度设定不仅会加大空调的耗电,也会在使用时增加空调的运转负荷。

3.长期不清洗过滤网
在长期使用后,空调的过滤网会积压很多的灰尘,这样在使用时,空调不但出风不健康,有异味,空调的制冷速度也会下降,同时空调的耗电量也就增加。(据万维家电网)

宽带提速为何快不起来

□蒋水林

日前,宽带提速主要面临两大问题:一是农村及不发达地区普及难,二是城市宽带光纤化成片改造难。而在中国铺设宽带“最后一公里”的时候还面临房地产业、物业公司等接入场所经营者及相关方的市场阻力等问题。

农村宽带建设成本高、需求小,投资长期难以回收是一个世界性难题。以发达地区补贴不发达地区的宽带建设是普遍的解决之道。目前,世界上很多发达国家都设立普遍服务基金。发展中国家有99个在电话方面设立了普遍服务基金,有36个提供宽带的普遍服务。而作为发展中国家的领头羊,我国对农村的宽带化没有任何扶持政策,目前主要依靠电信运营商自觉地承担起社会责任。记者了解到,在我国地理条件最偏远的几个西部省区,运营商每年在光纤业务方面的投入占比多数已达到40%。但运营商毕竟是上市公司,不可能一味不计成本去填补不发达地区的宽带建设亏空。对此,中国工程院院士邬贺铨等专家疾呼,要促进宽带普及和国

家宽带水平提高,设立宽带普遍服务基金势在必行。另外,在财政税收等方面,也应该给予农村宽带消费更多的优惠。

城市宽带建设的光纤化改造,也有一个成片推进的问题,否则运营成本将居高不下。一年多来,《人民日报》记者对上海、武汉、广州等地宽带建设开展了深入采访调研,了解到有四大难题制约了城市宽带网络规模化推进步伐。

一是协调难。我国在城市建设规划中并没有预留基站、交接箱等通信设施的位置,电信运营企业在宽带建设过程中,破路施工和架设交接箱等设备时遇到最大的问题就是协调难。电信企业需要和市政、路政、园林、交通等众多部门打交道,这些部门层层审批周期很长,有时批个文件要一两个月,严重迟滞了光纤网络建设的进度。宽带中国要打通“绿色通道”,通信部门对地方各部门的协调力在哪里?

二是入场难。“此山是我开,此树是我栽,要想从此过,留下买路钱。”这句话形象地反映了运营商在光纤进入小区和无线宽带进入地铁、高铁时面临的处境。无论是新

建小区的房产开发商、老旧小区物业部门,还是“铁老大”等,看到运营商前来谈宽带建设和信号覆盖项目,一上来就开出入场费、设备操作间费、施工配合费等清单。由于对接箱、电力设备间、槽道等所需设备没有标准定价,更是狮子大开口,有的还要求运营商在宽带收入上给予分成。

2010年3月17日,中央七部委发布《关于推进光纤宽带网络建设的意见》明确要求:各级城乡规划、国土资源和投资主管部门在住宅小区、商住楼、办公楼等新建与改扩建项目的审批中,明确为光纤宽带建设预留管道、设备间、电力配套等资源,所需投资纳入建设项目预算,并保证电信企业平等进入。然而现实中,相关政策就是不能落地和执行。

三是入户难。在光纤入户的过程中,大多数年轻用户还是非常欢迎的,因为高速宽带与他们的生活关系更密切。但也有些用户担心穿线破坏墙体建筑、担心噪音扰民、担心辐射、担心“光猫”断电不能用电话等等,对施工不配合,甚至恶意阻挠,在很大程度上影响了光纤入户片区改造。在国外,政府高度重视对用户的宣传,通过直邮与通

信体验中心等,增强民众对光纤的接受程度。而我们对用户的协同宣传又在哪里?

四是监管难。目前我国通信市场整体竞争态势日趋白热化。在校园市场、地铁高铁市场恶性竞争事件频发。在宽带进小区、宽带进商务楼的争夺中,各家宽带运营商都不惜血本,互相抬高价格为“地主”抬轿,在施工建设甚至建成后还出现破坏宽带设施的行为。这种恶性竞争加重了企业的成本,也拖了宽带建设的“后腿”。宽带这朵“花”在竞争者眼里怎么就变成“刺”了呢?

破解这些阻挡宽带加速向千家万户挺进的现实难题,单靠市场这只手,单靠电信运营企业的力量远远不够,必须出台国家宽带战略及配套细则,以国家意志强势推动。除了呼吁设立宽带普遍服务基金,促进宽带网络在农村普及外,很多专家还建议:在宽带设备生产和终端消费等环节给予财政与税收补贴;政府部门设立推进光纤化建设审批的“绿色通道”;地方政府出台推进光纤宽带网络建设的保障细则,强制开发商预留宽带网络相关设备空间;规范管道、设备间、电力配套等的基础定价;政府主导在全社会加大光纤网络和服务的宣传;各地电信管理部门加强协调和监管,推进宽带网络共建共享模式。只有务实地做好这些保障措施,光网之花在神州大地才会更快绚烂绽放!(据《人民邮电报》)

知、深入社区的活动、公众教育宣传以及通信体验中心等,增强民众对光纤的接受程度。而我们对用户的协同宣传又在哪里?

四是监管难。目前我国通信市场整体竞争态势日趋白热化。在校园市场、地铁高铁市场恶性竞争事件频发。在宽带进小区、宽带进商务楼的争夺中,各家宽带运营商都不惜血本,互相抬高价格为“地主”抬轿,在施工建设甚至建成后还出现破坏宽带设施的行为。这种恶性竞争加重了企业的成本,也拖了宽带建设的“后腿”。宽带这朵“花”在竞争者眼里怎么就变成“刺”了呢?

破解这些阻挡宽带加速向千家万户挺进的现实难题,单靠市场这只手,单靠电信运营企业的力量远远不够,必须出台国家宽带战略及配套细则,以国家意志强势推动。除了呼吁设立宽带普遍服务基金,促进宽带网络在农村普及外,很多专家还建议:在宽带设备生产和终端消费等环节给予财政与税收补贴;政府部门设立推进光纤化建设审批的“绿色通道”;地方政府出台推进光纤宽带网络建设的保障细则,强制开发商预留宽带网络相关设备空间;规范管道、设备间、电力配套等的基础定价;政府主导在全社会加大光纤网络和服务的宣传;各地电信管理部门加强协调和监管,推进宽带网络共建共享模式。只有务实地做好这些保障措施,光网之花在神州大地才会更快绚烂绽放!(据《人民邮电报》)