

3C消费的“坑”，你遇到过几个？

诚信天下
Integrity of the World

自3月4日本报启动一站式维权平台以来，不少消费者向我们诉说了他们在3C消费过程中遭遇的烦心事。我们从中挑选了几个案例来和大家分享，以避免在以后的消费中再次遇到此类事件。
记者 李冬生

案例一 宽带退费迟迟拖延

本周一，赵女士打来电话，说自己遭遇了一件烦心事。前年，赵女士开通了某品牌宽带，并一次性缴了3年的宽带费用。去年赵女士将家中宽带更换为了运营商的宽带。与之前的宽带运营企业沟通，该企业表示可以按一定规则将停用后的费用退还。可如今，过了一个月又一个月，赵女士迟迟没有拿到退还的费用。
消费提醒：在办理相关业务时，要收好票据和相关书面协议，以便在日后遭遇问题时维权。

案例二 买空调注意生产日期

李女士去年新房装修完成，一次性购买了3台空调，当时也没注意，以为新买的空调不会有问题，根本没有想到要察看生产日期。空调安装好后，李女士没有试用，就离开了。直到近日试用时，

她才发现空调不能制冷。李女士检查后发现，这台空调的生产日期竟然是2016年，距离购买日期已经快1年时间了。

消费提醒：在购买空调时要注意“库龄”，建议双方事先将空调“生日”写入

买卖合同（或者发票），安装之前先验货。此外，家中电器如果长时间不使用，也应定期通电，通过电器元件自身功效去除潮气，减少水汽等外界因素对产品的影响。

案例三 网购净水器遭遇退货难

韩女士春节前住进了公租房，因为自来水有些浑浊，在网上选购了一台净水器，刚开始使用时，效果还不错，可是使用了不到1个月，她发现这款净水器经常会出现噪声突然加大的情况，有时还出现不工作的情况。经过与网店沟通，网店店主以无法判定原因，要

求韩女士把产品寄到指定地方，以便鉴定是否符合退货需求。可是拆卸净水器无疑会对产品产生影响，如果鉴定后不符合退货需求，还需要自己承担来回运费。

消费提醒：在网购家电时，首先要选择在本地有售后服务的商家处购买。其

次，收到产品后，要仔细检查产品标志，察看厂名厂址、合格证、执行标准、保修卡等是否内容齐全。另外，还要注意察看网店经营者提供的卫生行政主管部门批件，尤其需要警惕的是，在网购家电时一定要不能贪图便宜，买到质量好的产品才是关键。

维权平台仍在开通 多种方式便捷参与

为便于消费者参与今年的3·15活动，我们开展了多种形式的维权方式，既可以拨打电话56568137、18538057023，也可以发送电子邮件至zzwb3c@163.com，还可以扫描版面上的二维码，关注“郑州晚报3C公社”微信公众号直接留言。

对于征集到的维权案例，本报将发挥媒体监督功能，以客观、公正、中立的立场在3C企业与客户之间建立起沟通的桥梁，消除误解。不仅如此，如果您遇

到过短信诈骗、电话卡诈骗等消费陷阱，或者有推荐给大家的优质服务和品质产品，也可以通过以上方式和我们说说，我们将在《郑州晚报》上予以报道，便于大家共享您的经验，让更多朋友通过晚报了解在3C领域如何维护权益，享受到好的服务和产品。



河南苏宁“3·15焕新节”来了 “三新”计划全面启动

作为一个在中国零售行业发展变革浪潮中把握住时代趋势的企业，苏宁从一个不足200平方米的空调店起家，到如今通过“智慧零售”的新模式助推企业再一次进行转型升级，苏宁在一步步壮大。如今作为智慧零售变革的代表企业，不仅成功实现连续两年高增长的耀眼业绩，提振了市场消费信心，也以自身探索为民营企业供给侧结构性改革提供了可贵经验。

2019年，苏宁在“3·15”发布会中全面启动了全民焕新节，此次“全民焕新节”是苏宁易购开年推出的首场重量级大促，以家电、3C、家装厨卫、生活家居、百货、超市等品类的上新为主，围绕以旧换新、服务用心，全面抢跑3月。李冬生

3月全民“焕新节”抢空调就在河南苏宁

3月15日~17日，河南苏宁万人空巷抢空调活动来袭。在此期间，河南苏宁推出以旧换新活动和四免服务，购空调享免支架费、免高空作业、免打孔、免远程，购中央空调享免费设计、免费安装。此外，苏宁空调服务大升级，安装免人工费和远程服务费以及多收费赔双倍等服务。同

时，河南苏宁空调负责人承诺，河南苏宁空调价保五一，买贵补差。

在苏宁易购门店开展“参与空调以旧换新、享受补贴”的优惠活动，受到了消费者的热捧。记者从苏宁易购获悉，3月15日至17日，河南苏宁联手各大空调品牌发力终端消费，针对空调推出多重优惠活动。

以旧换新实施新政策 苏宁拿出10亿元补贴

为提高资源能源利用效率，促进节能减排和循环经济发展，提升消费者生活水平，此次苏宁全民“焕新节”拿出10亿元进行补贴，消费者可享受苏宁补贴、回收企业补贴、金融分期补贴三重补贴。

活动期间，空调、冰箱、洗衣机、电视、手机、电脑和数码产品，消费者将这些旧电器提交至河南苏宁易购回收，即可享受以旧换新补贴，如果新机也在苏宁易购购买，还可额外享受购机补贴和分期

免息券，并且无须额外支付拆机、移机、搬运等费用。

此次全民“焕新节”不仅有活动补贴，河南苏宁还联手华晨汽车在二七万达广场举行原造巨物展，强强联合，以优惠的价格回馈消费者。除此之外，旧家电危害知识普及与万人空巷抢空调活动在3月15日~17日持续开展，河南苏宁全业态、全品类都参与其中，还等什么，机会不容错过，详情可到河南苏宁各门店咨询。

TCL抢先布局AI×IoT生态



3月12日，TCL 2019春季发布会在上海拉开序幕。今年发布会上，TCL智能终端业务群以“Making Life Intelligent”为主题，推出TCL全场景AI，以及以AI×IoT为核心的“4T”场景化产品矩阵，进一步深化从全球家电第一阵营向全球智能科技领先公司的转型。

当天，多款全场景智能终端新品集中亮相，覆盖彩电、空调、冰箱、洗衣机、安防、健康、数码等多个品类，进一步丰富日常生活全场景下的智能硬件生态。同时，面向酒店行业，智慧园区的智能化解决方案也在发布会上重磅亮相。李冬生

构建智能终端系统架构

随着AI和IoT时代的到来，IoT在逐步实现设备之间的万物互联，AI赋能每个硬件，传感器的广泛应用，让设备慢慢地像人一样开始感知。TCL智能终端业务群CEO王成在发布会上表示：在AI和IoT的时代，产品体现为硬件+软件+万物连接和各种场景间的融合。

王成认为，只有连接融合的智慧生活场景，才能为用户带来真正的价值。随着AI和IoT的加速发展，消费者选择智能设备的标准将会发生改变。他表示，未来3年内，仅生产单一品类的厂家和不能为用户提供连接融合服务的厂家将出局，只有那些能够提供全品类智能终端的厂家，才能成为最终的头部玩家。

基于上述洞察，TCL整合了内部相关业务，成立了TCL智能终端业务群，构建了基于AI×IoT的智能终端系统架构，并将以此作为下一个赛场。

提供多样化智慧解决方案

从简单的AI+IoT到AI×IoT，代表着AI

与IoT的结合方向。王成表示：AI+IoT更多体现为AI对社会的赋能，如：对硬件的赋能、对交互的赋能和对响应的赋能。而AI×IoT则更多体现为AI与IoT、设备用户需求、用户潜在需求IoT设备功能以及不断增长的AI能力，三者相互作用、相互组合，就会创造指数级丰富增长的场景，以满足用户的多样化、智能化场景需求。

TCL以消费者为中心，提供优质的产品和服务，产品从全屋家电到个人生态产品，再到泛智能设备，以及延续到T-LODGE和T-Park等智慧解决方案，正在逐步涵盖消费者生活的方方面面，形成TCL强大的智能终端业务群。未来，TCL将以全场景AI系统和开放式架构为依托，伴随着全场景AI系统的不断学习、成长、进步，不断为全球用户提供与智慧健康生活相关的产品和服务。

王成在发布会最后宣布，TCL智能终端业务群的目标是在5年内，即到2023年，实现营业收入突破2000亿元，快速抢占AI×IoT这一赛场。