

夏普，你欠我一个道歉

市民投诉夏普售后维修点欺骗消费者 目前该授权网点业务已被叫停



“欺骗消费者。”5月20日，长沙市民邓先生向三湘都市报反映称，夏普授权的维修站长沙宇和电器存在虚报维修费用，提供不实单据等欺骗消费者的行为。

“而且修好不到半个月，电视机再次出现了没图像的问题。”

“夏普连给个真诚的道歉都不愿意。”邓先生曾多次向夏普投诉，甚至向上海总部寄去信件，要求夏普给予书面回复并真诚道歉，但一直没有结果。夏普长沙相关负责人受访时表示，他们对此已做相关处理，但不愿透露更多细节。

■记者 胡锐

【质疑】换屏维修需2000元，没换屏却收了1950元

邓先生介绍，他于2013年底花5000元购置了一台52寸的夏普电视机，今年2月1日发现电视开机后没图像，便拨打夏普公司服务热线报修。2月4日，夏普授权的维修站长沙宇和电器的两名工作人员上门维修，并当场拆开电视机检查。

“说是要返厂维修，还说如果维修不好，需要2000元换屏幕。”邓先生告诉记者，整个过程维修人员未提及其他维修

费，“所以我认为如果不换屏维修费就会少很多。”

他的电视并没有换屏幕，但维修费用却高达1950元。邓先生介绍，3月16日，电视机修好被送到家里，维修费包括往返长沙与上海的580元物流费，厂家维修费450元，长沙维修服务点修理费450元，配件费440元，上门费30元。邓先生表示，有正规单据和凭证前拒绝付费。

【调查】未寄到上海维修，夏普承认乱收费

半个月后，邓先生发现电视机又出现故障。“4月1日，电视机开机后又不显示图像了。”邓先生反映，他多次拨打夏普热线电话陈述高价维修后又坏的经过，“客服说只负责记录并向相关部门反馈”。

“果然不出我所料，物流单不实。”邓先生告诉记者，在自

己反复拨打夏普热线投诉后，夏普长沙工作人员于4月13日联系了他，并告知电视机未寄到上海而是在长沙本地维修的。这意味着之前维修人员出具的2张物流单不实。此外，夏普长沙工作人员称，440元配件费也存在价格虚高，其实配件费是200多元。“存在乱收费。”

【跟踪】夏普“停牌”该维修网点业务

5月20日，记者电话采访了夏普长沙相关负责人。该负责人表示，他们已经对此事进行了相关处理，对于更多细节则不愿透露，“可找我们公关部”。随后，记者试图从该负责人和夏普客服处获取其公关部电话，但均未成功。其中夏普客服

人员表示会反馈并及时回电记者。记者一直未收到回电。

在5月21日，记者电话联系了长沙宇和电器。该公司一名任姓负责人坦承了其维修人员虚报价格和提供不实物流单的事实，并表示目前他们已被夏普停牌了业务，“系统已关停”。

【消费者】要求夏普道歉被拒

邓先生认为，无论是提供不实物流单，还是虚报价格，都属于欺骗消费者的行为，且长沙宇和是夏普授权的维修站，因此夏普应该为该起欺骗行为向其道歉。

为了获得夏普的道歉，邓先生不仅多次拨打夏普热线，还向夏普上海总部寄出信件。“我的要求很简单，首先是要夏普一个书面的回复和一个真诚的道歉，然后继续把电视机维修好。”

不过记者从邓先生提供的电话录音了解到，目前夏普同意继续为邓先生维修电视机，且是免费维修及质保1个月，同时也可以要求授权维修网点长沙宇和电器向邓先生道歉，但对夏普给予邓先生书面回复及道歉则表示：“像这样的书面回函，夏普从来没有过，可能不太现实。”



夏普维修人员开出的维修价格单据。



维修网点假造的两张物流单。受访者供图

湖南发布《进口跨境电商白皮书》 她比他爱海淘，美妆产品受青睐

5月24日，湖南省跨境电商电子商务协会等单位发布了《湖南进口跨境电商白皮书V1.0》。白皮书内容显示，目前，我省BC海外直邮模式运行平稳，BBC保税备货模式也已成功试单，拥有湘欧快线、湘粤港直通快车、货运包机以及海河联运等多种跨境物流通道，长沙、株洲、湘潭、衡阳等均已开始开展跨境电商业务。

女性比男性爱海淘 美妆产品受青睐

白皮书数据显示，在我省跨境电商的用户画像中，54.5%的消费者为女性，45.5%的消费者为男性，而在这些消费者中，高达64.9%的消费者拥有本科及以上学历，月收入超过1万元的消费者占比高达52.5%；25至34岁的消费者占比最多，为45.1%。

省跨境电商电子商务协会秘书长余芳认为，上述数字说明，我省的跨境电商用户中，高学历、高收入的人群为“海淘忠粉”，而消费者从25岁至34岁开始，对生活品质更为注重。

三湘都市报记者注意到，与国内电商平台上包罗万象的商品均有所涉及不同，我省跨境电商平台上的畅销品类主要集中在美妆、个人护理用品、母婴用品、营养保健品等商品。其中，即使如生活家居用品等低耗品，消费者在半年内购买一次的频率高达64%，购买两次的频率也有19%。

“随着85后、90后逐渐成为跨境消费的主要群体，生活品质的提高成为日常需求的首选。”余芳认为，26至35

岁的家庭主妇有了一定的经济基础，对于生活品质更为看重，因此通过跨境电商购买国外性能好的生活用品的人群占比高达51%。

行业将迎红利 正品和物流是核心

白皮书数据显示，2017年，我国海淘用户的实际规模达到0.65亿，进口跨境电商的整体交易规模达到7.6万亿。预计到2018年，我国海淘用户将达到0.74亿，进出口跨境电商整体交易规模将达到9.0万亿。

省商务厅电子商务处处长胡松强介绍，过去三年，湖南省跨境电商快速发展，总量年均增长30%以上。

这也意味着，中国跨境电商用户规模将进一步扩大，我省各大跨境电商平台将迎来快速发展的用户红利期，正品保障、价格优势、物流体验和售后都将是未来跨境电商企业的核心竞争领域。

而随着跨境电商的发展，湖南本土商业企业也开始尝试不同的经营模式。自2015年该平台上线开始，友阿海外购就先后开出20家线下实体店，为消费者提供线上平台所售商品的线下体验和售后服务。

友阿海外购CEO许勇波介绍，目前，友阿海外购的销售额同比增幅超过50%，复购率达到67%，客单价达到325元，“依托落地的O2O体验，有不少海外品牌都通过友阿海外购的渠道打造和建立起自己的品牌，为湖南消费者所熟悉，这也是未来跨境电商破局的一种尝试。”

■记者 朱蓉

天心区与中证报价达成战略合作 文创企业有了专业融资平台

本报5月24日讯 对于轻资产的文创类企业来说，普遍面临着融资难的问题。今后，这一情况将大为缓解，我省文创类企业将有专门的融资服务平台。5月23日，天心区政府与中证机构间报价系统股份有限公司(简称“中证报价”)签署战略合作协议，打造文化创意金融综合服务平台(简称“文创板”)，帮助文创企业对接资本市场。

资料显示，中证报价是经中国证监会批准并由中国证券业协会按照市场化原则管理的金融机构。公司由上海证券交易所、深圳证券交易所等5家机构共同发起设立，注册资金76亿元，2013年成立至今达成交易金额1万余亿元。

此次打造的文创板是一个全国性的文创企业股权交易平台，将帮助文创企业对接资本市场，立足天心，覆盖全长沙，辐射湖南省，实现文创企业与全国资本市场的面对面交流。未来，天心区政府还将与中证报价建立线上线下相结合的工作机制，定期开展专题知识培训、融资项目路演等活动，引入国内知名孵化机构、导师资源以及金融机构，实现资源共享。

此次合作，将助力湖南本土优势产业创新升级，帮助企业解决融资难题，聚集金融机构力量，打通资本对接渠道，进一步实现国家级产业园区的高站位建设和高质量发展，对天心区服务业尤其是文创产业的发展更将产生显著的推动作用。 ■记者 潘显璇

互动

如果，你在消费中发现“黑现象”、潜规则，请告诉我们；如果，你在消费过程中遇到质量、服务等问题，或者碰到不良商家，各种推诿不愿承担责任，消费权益得不到保障，不管哪个行业，请告诉我们，我们帮你维权。

请记住我们的联系方式：
热线：84326110 微信：三湘都市报微信公众号(ID: sxsdsb96258)
微博：三湘都市报



公众号

三湘都市报微博