

月3·15

风雨无阻,我们与您同走维权路

案例一

5000多元买的网络电视,能看的节目“与日俱减”



王先生买的电视显示:网络异常

昨日,由《洛阳晚报》与市工商局12315申诉举报中心开展的“月月3·15”活动如期举行,本次活动共接到消费者投诉和咨询68起,现场处理投诉9起,其中电器类产品成为投诉焦点。

□记者 付璇 通讯员 杨凯 李二帅 吴笑兵 费斌茂 文/图

●投诉人:王先生
●投诉对象:TCL电视
●投诉缘由:王先生于今年1月在西工区某家电卖场购买了一台TCL网络电视,花费5000多元。8月,他突然发现部分网络节目不能正常收看,遂拨打售后服务热线,维修人员上门检修后称电视硬件并无问题。“当时一部分节目

还能正常收看,可咋也没想到几日前所有节目竟然都没了。”王先生表示,家里网络状况一直正常,他从售后人员处了解到,购买该款电视的所有用户都遭遇了类似问题,且与电视本身质量无关。“与硬件质量无关。那症结到底是什么?”王先生很是疑惑。

●维权过程:16日,洛阳晚报记者与工商人员及王先生一起来到该家电卖场。该卖场TCL电视相关负责人

表示,王先生购买的这款网络电视硬件并无质量问题,目前,市面上销售的正规品牌网络电视多数都已出现类似情况,而这主要与国家新闻出版广电总局办公厅下发的《持有互联网电视机牌照机构运营管理要求》(广办发网字〔2011〕181号文件)有关。

该负责人称,根据这份文件,王先生购买的该款网络电视原装软件已被封,所以部分网络节目才会无法观看。他表示,可通过软件升级或下载安装其他第三方软件的方式帮其恢复收看部分节目,并承诺将于第二天派人上门帮其免费安装,王先生对此结果表示满意。

洛阳晚报记者走访市场后发现,多个销售网络电视的品牌都已出现类似问题。一名家电卖场工作人员告诉我们,除TCL外许多知名品牌的网络电视所能看的节目数量都已出现缩减。

一名家电行业的业内人士指出,根据《持有互联网电视机牌照机构运营管理要求》(广办发网字〔2011〕181号文件)规定,互联网电视集成平台不能与设立在公共

互联网上的网站进行互相链接,不能将公共互联网上的内容直接提供给用户,互联网电视集成平台在功能上以支持视频点播和图文信息服务为主,暂不得开放广播电视节目直播类服务的技术接口。

“根据上述规定,允许网络电视用户收看的是已播出过的电视节目,但收看网站视频及电视直播则不被允许。”该业内人士表示,从今年起,多数生产网络电视的正规品牌陆续受到影响,而在这之前,网站视频及电视直播等通过一些网络电视都可收看到,如今通过其所收看的节目数量与之前相比减少不少,这与国家新闻出版广电总局一系列加强互联网电视监管的政策有关。“接下来,一些厂家或许会根据政策要求做出相应调整,但这需要一定时间。”该业内人士说。

工商人员提醒,国家针对电视、手机等电子产品的相关规定与市场发展相比较为滞后,此类产品若硬件无质量问题并不支持消费者的退换货要求,针对消费者提出的软件问题,并无详细法律条文可依,只能协调解决。(下转B04)

八方名品家电 活动时间: 9月19日 - 21日

9.19全城引爆 纵享十一低价

抢尽先机

冰冰生日惠 康佳提前抢

42型新款超薄液晶 粉丝特惠价 1999元

冰冰钦点! 不限量哦!

| | | | |
|--------------------------|---|--|--|
| 42型4K超清电视 粉丝特惠价 3198元 | 1 庆生预订有礼 凡预交20元预约康佳电视的冰冰粉丝均可获范冰冰签名版红唇抱枕一个 | 2 庆生爆款机 49型网络wifi王电视 粉丝特惠价 2999元 55型安卓智能机电视 粉丝特惠价 3999元 | 海信 贺110英寸激光影院震撼上市 9月19日海信全明星 ULED VIDAA2 聚惠有礼 |
| 43型易TVslim电视 女神同款价 4999元 | 3 庆生粉丝机 49型4K超清电视 粉丝特惠价 4399元 55型4K超清电视 粉丝特惠价 5399元 | 4 庆生同款机 50型易TVslim电视 女神同款价 8588元 55型易TVslim电视 女神同款价 11999元 | 西门子 2014全国巡展洛阳站 巡展时间: 2014年9月18日 - 9月21日 巡展地址: 涧西区牡丹广场 |
| | | | 美的 美的小家电以旧换新换元宝 |
| | | | 万和 万和十一特惠 低价来袭 998元恒温热水器抱回家、买烟机送灶具、购机送材料费 |

本广告机型型号见本周五八方促销广告。