



电子产品市场暑期“升温” 学生成消费“主力军”

市场监管部门提醒：消费中这些问题务必注意

电子产品市场暑期进入旺季，近日采访了解到，学生群体成为暑期电子产品消费的“主力军”，电脑、智能手机是他们的“必购项”。需要提醒的是，随着消费高峰的到来，涉及电子产品的消费投诉也在增长，消费者在选购时尽量提前做好“功课”。

【市场情况】 暑期电子产品市场“升温” 电脑、手机销量涨幅明显

连日来记者探访了苏宁易购、苏宁极物、恒隆、八佰伴中心（锡沪路店）等商场及百脑汇无锡店、中山路上的手机卖场，在这些场所的电子产品专卖店或专柜，由亲友陪同来选购电子产品的学生较为常见。部分商家为吸引消费者，纷纷推出“凭高考准考证享优惠”“现金补贴”“礼品赠送”等暑期促销活动。

在八佰伴中心（锡沪路店）的vivo手机专卖店，记者遇到了正在带女儿选购手机的杨先生。杨先生说，此前因担心电子产品会影响孩子学习，他和妻子一直严格限制女儿使用电子产品。女儿高考后，成绩超出预估分数，他们决定为她配齐笔记本电脑、智能手机及手环等“电子装备”作为奖励。

采访了解到，和杨先生的女儿一样，很多学生消费者会把笔记本电脑和智能手机作为采购清单的

【消费趋势】 单一低价吸引力逐步降低 学生选购更重颜值、性能和体验感

采访发现，学生族的消费观念也在发生改变，低价并非他们下单的首选。

在华为授权体验店（崇安寺店），市民小秦正为即将步入大学的弟弟选购手机和笔记本电脑。她说，目前市场上推出的各类暑期优惠活动，对他们的吸引力并不是很大，在选购电子产品时，会把产品的质量放在第一位。“最终会考虑选择性价比相对较高、设计更美观、价格在4000元左右的手机。”

苏宁极物负责人渠玄介绍，随着年轻群体消费观念的改变，学生消费群体对电子产品的选购标准也在发生变化。两年之前，较为火爆的“千元低价机”下单量逐步降低，

“必购项”。

苏宁极物、小米（恒隆广场店）、百脑汇无锡店等多家门店的相关负责人受访时表示，6月中旬至9月初的暑期档，是门店电子产品的销售高峰期，各门店订单量较平常月份增长18%—30%。其中，在销售产品中，手机、电脑产品销量涨幅较明显。以百脑汇无锡店为例，该市场内电脑、手机在暑期档各月的销量均比平常月份增长20%左右。

在消费群体方面，暑期档的消费群体更偏向年轻化，由中高考学生及高校在校内组成的学生群体在各门店消费客户总数中的占比在60%—70%。

单一的“低价”对于学生消费群体不再具有强烈吸引力。在选购电子产品时，他们更注重综合考量产品品质、颜值、性能、使用体验感等。

对此，百脑汇无锡店媒体公关任雁亦持相同观点，并表示除了选购考量因素的改变，年轻消费群体在电子产品消费中更注重售前服务、售中服务及售后服务等方面的综合消费体验感，由此带来的连锁效应是，此前受电商冲击较为严重的线下门店这两年正在逐步复苏，大部分商家会通过“线上网店+线下体验店”综合布局的方式，提高服务质量并吸引消费者。



【消费问题】 电子产品消费纠纷随之增多 三类问题较常见，系两大因素所致

从梁溪区市场监管局了解到，随着暑期电子产品市场的升温，相关消费投诉也有一定程度上升，其中张女士和王先生遇到的消费问题较为典型。

6月下旬，张女士在城区一家电脑专卖店花5650元买了一台联想笔记本电脑。“购买时，我说要2021版本的，但回家检查发现是2020版本的。”张女士感觉自己被忽悠，找

商家协商，但对方不承认，张女士拨打12315投诉。梁溪区市场监督管理局迎龙桥分局介入调解后，商家退还了张女士500元。

同月，市民王先生在一家电子产品专营店经商家推荐买了一台华硕笔记本电脑，后商家为该电脑安装了900多元的软件。但王先生事后发现，该笔记本电脑自带软件能满足其使用需求，无需另购软件，要求退款未果后王先生投诉。经调解，商家退还王先生500元。

迎龙桥分局相关负责人表示，自中高考以来，该局接到的涉电子产品的消费投诉明显增多，投诉的问题主要集中在三大类：产品价格争议、下载软件费用、消费者诉称买到样机或翻新机。导致纠纷发生的原因主要有两大方面：消费者前期未做“功课”便下单；商家在宣传等方面存在问题。

【消费提醒】 下单电子产品，应提前做“功课” 遇商家特殊承诺请通过书面留证

该分局相关负责人表示，笔记本电脑、智能手机等被纳入国家“三包政策”目录的产品，自售出之日起，如发生性能故障，7日内“包退”“包换”“包修”，15日内“包换”“包修”。需要提醒的是，上述“性能故障”需主张人提供相关证据，如：双方都认可的检测机构出具的检测报告，维权成功需要耗费一定时间。

为避免在电子产品消费中遇到不必要的麻烦，该负责人建议消费者，提前做好“功课”——在选购电子产品时，一定要通过查看商家评价等方式，选择正规的、口碑及信誉度好的门店；下单前，了解产品配置、性能等基本信息，通过产品官网及线下门店综合比价。鉴于部分品

牌可能出现品控不严等问题，选购时也要注意现场测试、检验，以免买到问题产品。如商家有“七日无理由退换”等承诺的，建议消费者将商家承诺事项和产品具体信息，载入合同等书面材料中，并留存相应购买凭证，以备日后维权之需。

市民在电子产品消费中，如发生消费纠纷，请第一时间与商家或市场管理方沟通协商，协商不成的，请拨打12315；如遇虚假宣传、不明码标价、销售假冒伪劣电子产品等问题，可保留相关证据，及时拨打12315或向属地市场监管部门投诉举报。

（晚报记者 刘娟 实习生 耿沐言/文、摄）