

## 315 追踪到底 3·15云投诉主题报道

# 封面新闻3·15云投诉主题报道启动

## 七大维权通道为您发声

旅游出行火爆、商圈客流增多，春节档掀起一波波热潮……灯火璀璨中，人潮涌动处，暖风已徐徐吹来。

消费热起来，消费“堵点”也应畅起来。一年一度的“3·15”国际消费者权益日临近，即日起，封面新闻、华西都市报推出“追踪到底·315云投诉主题报道”，开通七大渠道，倾听消费者的声音，并集结消费者、企业、相关职能部门，助力放心消费，让维权有力度，消费有热度。

### 提振消费信心 更要保障消费权益

刚刚过去的春节假期，“人山人海”回归：全国国内旅游出游3.08亿人次，同比增长23.1%，恢复至2019年同期的88.6%；实现国内旅游收入3758.43亿元，同比增长30%，恢复至2019年同期的73.1%；春节档（1月21日至1月27日）电影观影人次为1.29亿，同比增长13.16%。

景点挤爆、酒店一房难求、热门餐厅等位超千桌……亮眼的消费数据背后，消费槽点的回升同样应引起重视。

据中国消费者协会发布的《2023“春节”消费维权舆情分析报告》，1月21日（除夕）至1月28日（正月初七），共收集相关“消费维权”类信息2495万余条。其中，消费者吐槽主要集中于文化娱乐、餐饮消费、景区旅游三个方面。

2023年是“消费提振年”，中消协确定的2023年消费年主题为“提振消费信心”。提振消费信心，更要保障消费权



扫码进入  
即刻帮助

益。“3·15”临近，封面新闻、华西都市报推出“追踪到底·315云投诉主题报道”，联动消费者、相关主管部门，聚焦消费投诉热点，重拳出击，让维权更有力。

### 开启七大渠道 一键通达听民声

解决用户小诉求，彰显民生大情怀。一直以来，封面新闻坚持用户至上，走好“云上群众路线”，并以云投诉、云求助、云辟谣等为基础，通过内容采集、管理、互动及发布，听民声，解民忧。

“3·15”临近，我们面向全网征集消费投诉线索。重启旅游后，你是否遭遇“价格刺客”？是否碰上大数据“杀熟”？新消费场景下，你是否陷入直播

带货的陷阱？是否困于“提前消费”的烦恼？……

如果你在消费过程中遇到不公，我们为你的权益追踪到底！封面新闻将开通七大渠道，24小时倾听你的讲述。

值得注意的是，除了和往年一样的热线、邮箱、私信等渠道，今年我们将推出封面新闻云求助3·15消费投诉曝光平台，并设置“曝光台”互动板块——每个人都可以是话题的发起者，在这里分享消费中的槽点；每个人也都是话题的参与者，你可以通过点赞、跟帖评论来表达你的态度。对于用户普遍反映的消费话题，封面新闻也将进行深度调查，为消费者权益发声。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清

## 操作太复杂 几千元买的智能电视成摆设

### 有消费者吐槽，智能电视对老年人一点不友好

“打开电视，却不知道频道在哪里”“遥控器多得分不清”……如今，智能电视越来越普及，但关于智能电视“不智能”的投诉也越来越多，甚至有用户吐槽越来越不会用了。

2月14日，华西都市报、封面新闻记者在成都部分家电商场看到，主打智能化操作的智能电视占据“半壁江山”。在这些智能电视中，用户可以自行安装和卸载软件、游戏等应用，可以连接公共互联网，有些甚至还可搭载新的人机交互方式、多屏互动、内容共享等。

针对智能电视对部分老年用户不太友好的现象，有律师表示，“智能电视是否智能”是一个相对概念，企业要避免虚假宣传，消费者也要注意选择适合自己的电视。

### 用户吐槽

#### 想看的节目找不到

日常生活中，大多数智能电视配备了两个遥控器，加上机顶盒、光猫和宽带无线Wi-Fi等，有的电视甚至配备了三个遥控器。用户需要先用一个遥控器打开电视，然后按键切换到机顶盒信号，再用另一个遥控器调控频道。

“这太麻烦了！”成都市民黄澜说，她的父母今年50岁出头，平时在家喜欢看电视，但她隔三差五就会接到父

母打来的视频电话，询问电视节目为何调不出来，以及电视频道该在哪里选择等。

和黄澜父母有类似遭遇的还有成都市民周阿姨。周阿姨平时住在儿子家，帮着带孙子，有时周末会回到自己家里。但每次回到家后，当她打开电视，要么遇到电视自动更新、弹出来各种广告，要么找不到频道，“久而久之，电视就成了摆设，几千元买个智能电视，但对老年人一点都不友好。”周阿姨说。

在黑猫投诉平台上，记者检索关键词“电视会员”发现，相关投诉达到了7727条，内容多是吐槽电视会员投屏收费、充值乱象、误导消费等。

2月15日，中消协发布2022年全国消协组织受理投诉情况分析。其中提到，智能电视平台“套娃式”收费引发消费者不满。由于智能电视系统内各模块资源相互独立，消费者连续充值却仍无法观看全部视频内容。

### 记者走访

#### 智能电视占据“半壁江山”

2月14日，记者在成都某家电商场看到，在电视销售区域，各个品牌的智能电视都被放在显眼位置。某品牌销售人员介绍，该品牌的一款电视目前市场售价4899元，能提供上网、KTV、IP电视、数字音乐、网络视频电话等各种应

用服务，用户可以在连接宽带、使用机顶盒后，享受更多服务。

“现在的电视机功能很多，就看你们需要多大屏幕，是曲面还是平面。”上述销售人员说。

除了尺寸外，记者注意到，大部分电视机普遍包含了上网、投屏以及安装应用程序等功能。

在记者走访过程中，前来询问和购买电视的人并不多。有商家表示，现在线下门店的销量确实比不上线上，“很多人买电视会直接在网上下单，电视机送到后自己对照说明书操作。”有商家说，线下门店的优势就在于可以人工指导用户如何对电视进行操作，“哪些功能实用，哪些功能需要收费，我们都会介绍。”

### 律师观点

#### 智能电视“不智能” 关键在于是否适合自己

大珉律创始合伙人、中国政策科学研究会特邀研究员朱界平律师表示，智能电视要最大限度地满足目标客户的需求，才能让产品更具竞争力，“‘智能’还是‘不智能’是一个相对的概念，企业要避免构成虚假宣传，消费者也要注意选择适合自己的电视。”

华西都市报-封面新闻记者 宋潇

### 投诉渠道

#### 七大渠道 24小时在线等你发声

如果你在消费过程中权益受到侵害，希望你勇敢发声，向我们提供线索，我们在核实后，将全力维护消费者正当权益，协助解决消费纠纷，揭露其中的黑幕与陷阱，一同助力提振消费信心。

1.扫描二维码或点击链接即可进入投诉页面，填写相应投诉内容，你也可以提出消费建议、分享暖心消费故事，点击“提交”即可完成上传。

2.进入封面新闻客户端，点击首页下方“3·15追踪到底”悬浮窗，即可进入投诉页面，填写相应的投诉内容，你也可以提出消费建议、分享暖心消费故事，点击“提交”即可完成上传。

3.进入封面新闻云求助3·15消费投诉曝光平台后，点击“我要投诉”或“我要求助”。

4.发送主题为“3·15我要维权”的邮件到fengmian315@thecover.cn，可包括文字图片视频。

5.拨打热线028-86969110，进行求助。

6.在封面新闻官方微博发送私信“315+具体问题+联系电话”。

7.在封面新闻官方微信发送私信“315+具体问题+联系电话”。

封面新闻将24小时实时解答、跟进，并提供相关协助（为保护隐私，相关信息将会保密，请放心）。

### 新闻多一点

#### 近五成老年人受困于 “开机后不能直达想看的电视节目”

2022年年初，国家电网发布《2022中国适老化电视调研报告》。

报告显示，49.6%的老年人受困于“开机后不能直达想看的电视节目”；28%因为“设备多（机顶盒、电视机）不知道怎么切换”；另有20.9%表示“操作复杂，不知道怎么找想看的内容”。此外，有27.2%的老人因操控电视遇到困难，直接选择不看了。

47.9%的老人认为“摆脱遥控器完全语音控制”较好。其实现在很多智能电视都内置语音助手，但不少老年人因普通话不够标准，导致语音指令无法顺利识别。

另外，30.6%的老人希望能有“一对一客服，在子女没空时也有人能实时帮助解决问题”。

广西电子电器行业协会会长朱普表示，如今智能电视的普及率已经足够高，围绕智能电视可能构建完整的智能家居生态链，接下来还有更大的发展空间。在此之前，智能电子产品厂商需高度重视消费者的体验感，遵循“科技以人为本”的理念原则，进一步优化产品设计，降低操作难度，让用户使用起来更简单、方便。

据南国早报