

# 内胆坏了要重新买个整机 消费者使用小米电饭煲遭遇尴尬

## 内胆坏了就必须更换整机？

洪先生家的这个米家IH电饭煲是在2016年通过小米官网购买的，价格为399元。

前段时间，洪先生发现内胆有漆面脱落的现象，便打算更换一个。由于已经过了三包时间，洪先生做好了自已出钱购买的准备。不过在询问了门店、网店之后，他得到了一个失望的答复：内胆不能单独购买。考虑到家人每天的伙食问题耽误不得，而且已经习惯了小米电饭煲的使用，无奈之下洪先生只好再花399元重新买了个新电饭煲。

“电饭煲是使用频率非常高的小家电，我觉得厂家肯定会想到顾客有更换的需求，这种不提供内胆的做法除了让他们得到商业利益的最大化，根本没有顾及消费者的感受。”

## 小米门店及官网均不提供内胆更换服务

昨天，记者来到小米位于来福士、高鑫广场等多个小米之家门店咨询，目前店里有3款电饭煲在售，价格从199元到599元不等。记者以自己家的小米电饭煲内胆坏了为由，询问是否可以单独更换，工作人员告诉记者门店并没有此项业务，随后他查询了供货商平台和小米的网上商城后，也表示没有内胆这一商品在售，如果坏了可能需要更换整机。

“如果不愿重新购买整机，您也可以在淘宝上看看，有没有合适的内胆可以替换，但这纯属是您的个人行为，买到的是不是跟我们的产品匹配的内胆，或者后期在使用上出现什么问题，我们都无法负责。”这位工作人员这样说。

记者咨询了小米官方的在线客服服务，获得的回复同样是不能单独更换内胆。这位客服在文字回复中明确表示：“商城是没有内胆的，需要您重新购买电饭煲！”

而在小米授权的宁波小米特约维修点，工作人员表示，这个情况他们以前也没有碰到过，不过她可以把这个情况报上去，至于能不能订到新的内胆配件，她也不能给出明确答复。

## 必须把选择权留给消费者

对此问题，浙江金众律师事务所李志国律师认为，定论小米在此事件上是否有违法嫌疑还有待商榷，但这样的做法确实是缺乏合理性的。“作为一个小家电商品的核心零部件，且并不是更换后就有可能给产品的正常使用带来风险的部件，商家应该提供相应的部件更换服务。如果无法提供更换，则应该在每个此类产品出售时，将这一情况告知消费者，让其对将来可能出现的情况有预判，以选择是否购买。”

家电圈资深分析师许意强告诉记者，在中国，家电的销售和售后是完全分开的两个系统。而跟大家电相比，国产电饭煲、榨汁机、电风扇、吸尘器等小家电本身售价就不高，再加上维修的费用也不会太大，所以从商业角度来说，赢利点远不如大家电售后高。在这种情况下如果花大成本设立专门的维修服务点，提供完善的零部件更换配置服务，对生产商来说性价比显然不高。因此，现在不少小家电尤其像小米这样介入小家电领域不算很久的品牌，不太会有完善的售后服务体系跟上。

“也正因为如此，现在小家电主流的做法是以换代修。而这一简单粗暴的做法事实上并不能解决小家电售后服务的各种乱象，反而会助长其不重视售后的风气，形成恶性循环。”许意强说。

由于小家电本身售价不高，而遭遇售后问题维权成本太高的特点，在遇到需要维权的时候，消费者往往也只能自认倒霉，放弃维权。李律师建议，遇到此类事件，消费者可以先跟消保委反映情况。同时在购买时留意产品说明书上的商家对于售后服务的相关解释，降低遭遇售后问题的风险。

## 不提供配件不符合低碳环保理念

不过，美的、松下、苏泊尔等多个大品牌的电饭煲官方售后均告诉记者，如果电饭煲的内胆有问题，都是可以单独购买替换的，并不需要单独购买整机。

一位家电业内人士表示，就算小米的做法没有违反相关法律法规，如果一个家电在主机可以正常使用的情况下，因为无法提供配件，而迫使消费者不得不整机闲置或者遗弃，这就造成了实质性的浪费，这不仅与小米自身塑造的年轻、绿色健康的形象不相符，也有违国家目前提倡家电的低碳环保理念。

小米作为一家年轻的互联网后起之秀，在售后服务等诸多细节上，需要向家电业的前辈们学习的地方还有很多。

记者 黎莉



家用的电饭煲内胆坏了，按照正常的操作应该是更换内胆就可以继续使用了，市民洪先生近日却遇到了尴尬：他们家的小米电饭煲内胆坏了却买不到配件，小米官方表示不提供内胆更换业务，如要使用只有重新购买整机。



## 今年618开战！

两大电商官宣：

红包、补贴力度看齐双11

新品与尖货将在618集中上市

今年618将从6月1日起正式开卖。连日来，天猫、京东纷纷发布官宣：将用史上最大规模和量级做618，具体投入看齐去年双11。那么在本轮618大促中，消费者怎么买最划算？

天猫、京东官宣：

今年618补贴力度看齐去年双11

天猫方面，在今年618搬来了往年双11最优惠刺激的玩法：整个618期间，天猫将持续发放无门槛购物补贴。消费者可在5月29日—6月2日、6月13日—6月18日两个时段无门槛领取购物补贴，补贴使用额度为每满300元减30元，支持叠加、支持跨店、上不封顶。

618期间，手机淘宝“红包签到”频道也将全面发力，每天发放1亿红包，下单立减，同时还能翻倍在频道内使用。家电、数码、珠宝、母婴等核心品类大幅降价：大牌家电直降500元，iPhone直降400元，珠宝满3000元减450元，纸尿裤满199元减100元，健身器材最高减2500元。

京东方面，在本轮618也打出一系列促销组合拳。除了超级秒杀日、超级品牌日、PLUS DAY、超级神券日等王牌项目的如期上线，还有奖金高达5亿元的“城市接力赛”、奖金超过1亿元的“生日红包大作战”等亿级奖金瓜分玩法。在6月1日至15日的专场期，如超市狂欢日，领券满199元减50元，生鲜领券满299元减150元；时尚美妆日当天时尚品类2件8折、3件7折，美妆每满199元减100元。

## 电商平台成品牌首发选择 新品与尖货将集中上市

“年中卖新品，年底甩尾货”一直是零售行业的一个不成文的规则。今年618的重要消费特色还在新品与尖货上，“抢新”成为关键词。

越来越多的品牌将电商平台作为新品首发的选择。据了解，消费者耳熟能详的核心品牌中，有80%都将在天猫618发布新品。

618期间，都有哪些值得“抢新”的商品？华为荣耀20和完美日记大都会联名款小金钻唇膏，都将在天猫618首次亮相。目前已在天猫开启预售，将于6月1日零点正式首发。此外，乔丹、周杰伦等大咖轮番上脚的潮鞋 Travis Scott × AJ1 联名深棕倒钩，也已在天猫国际的潮鞋店提前亮相并开启618发售。

天猫数据显示，目前，天猫平台上拥有超过7500万的重度新品消费人群，其中超过一半是85后和90后。新品成交增速更是天猫整体成交增速的2倍。

京东针对新品业务打造的“京东超级新计划”也已正式启动。同时，90%的核心品牌将在今年京东618上发布新品。据悉，目前“超级新计划”首批已纳入包括华为、戴尔、Beats等3C类，以及雪花秀、OLAY、欧莱雅等美妆类，还包括消费品类、家电类、家居类、时尚类等全品类品牌。

记者 史妮超

**达人旅业** 上市公司 | 五星品质

**2999元起 暑期泰惠玩6/7日 清新畅游泰国！**

特惠推荐：  
 乌镇 1日 达人价 145元  
 千岛湖鱼头宴 2日 达人价 399元  
 仙居 2日 达人价 428元  
 横店 2日 达人价 590元  
 厦门动车 3日 达人价 999元  
 缅甸双飞 5日 达人价 1888起  
 青海纯玩双飞 6日 达人价 2190元  
 新疆双飞 8日 达人价 2580元  
 日本双飞 6日 达人价 4499起

曼谷+芭提雅两地游暑期清新来袭：游览网红拉差达夜市，体验浪漫夜市小街；参观拉玛皇朝大皇宫，欣赏泰国建筑精粹；长尾船游湄南河，享受地道泰式古法按摩；游览泰国风情园，体验骑大象游丛林；坐快艇至月亮湾、金沙岛，尽情享受浪漫沙滩，品味泰式海鲜餐；体验东方公主号，赠送一场东南亚特色秀；游览热带水果园，享受热带水果大餐！

线路：暑期泰惠玩6/7日游  
 7日游：6月30日、7月14日、8月17/25日  
 价格：3099元起  
 6日游：7月2/16/20日、8月17/27日  
 价格：2999元起

地址：达人旅业大厦（百丈路16号）  
 达人旅游网：www.57676.com QQ群：411030887

报名及投诉电话：0574-87651111  
 浙江达人旅业股份有限公司  
 许可证号：L-ZJ-CJ00079