

市消费者协会发布“双11”消费警示 网购年年有 消费要理性

□记者 付永奇 见习记者 田亚楠

核心提示

距离一年一度的“双11”越来越近,网络促销活动正如火如荼地进行,各种网购优惠花样繁多。特别是各大电商推出的“限时抢购”“爆款秒杀”“巨惠特卖”“购物返现”等各类促销活动,吸引了许多消费者参与。然而,根据往年消费经验,“双11”期间也是我市甚至全国相关投诉的高发阶段。为引导广大消费者科学理性消费,规避购物陷阱和消费风险,周口市消费者协会发布消费预警,提醒广大消费者网络购物要认真了解促销规则,要理性选择、科学消费,莫要盲目跟风。



1 谨防冲动消费 按需理性购物

消费者可根据个人实际需求,预先拟定购物清单,查找信誉商家,货比三家再出手,切忌冲动消费。根据以往经验,一些消费者在“爆款秒杀”“巨惠特卖”的诱惑下,生怕错失良机,却忽视实际需求和比价的必要性。在“双11”过后,盘点自己的战利品时就会发现,其中一部分商品属于不必要的购入,有的还陷入退货难的窘境,或遭遇商家设置的价格陷阱。

典型案例:“这么多消费券,感觉如果不用的话就是在浪费钱。”市城乡一体化示范区的吴女士介绍,去年在“双11”期间抢了很多券,看着很多东西使用优惠券后很便宜,就买了不少,多孔衣架、网红早餐机……在冲动之下买买买,但收到后才发现很多东西根本不好用,不扔碍地方,扔了又怪可惜。

案例评析:购物一时爽,生活愁断肠。在“双11”购物时要按需购买,多一些规划,少一些后悔。不要受“特价”“秒杀”“限量”等营销手段影响,理性参与返券、打折、赠送等促销活动。对买回来但不满意的物品,合理利用“非现场购物商品七日无理由退货”法律规定,及时办理退货。

2 留心促销规则 警惕套路陷阱

消费者应关注相关商品和服务的价格变动及促销规则,不要盲目支付定金。根据《中华人民共和国合同法》规定,“定”和“订”字区别很大,定金一旦支付,不可退。下单前要确认商品是否属于“七天无理由退货”的范围。要注意了解并明确商家对于优惠活动的种种前置条件,对于“不支持七日无理由退货”“定金恕不退还”等不合理条款要坚决予以抵制。

典型案例:贾女士在某购物平台看中一件外套,因优惠力度大,便先预付了99元的定金。几天后,贾女士又看到了更喜欢的衣服,不想购买网上那件衣服,询问客服后却被告知参与预售的定金不能退还。

案例评析:“定金”和“订金”一字之差,但法律效力却是千差万别。定金是一种双向担保方式,交付定金的一方不履行合同,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行合同,应当双倍返还定金。而订金则是预付款,是在合同正式生效前支付的预付款。当合同没有履行时,如双方对订金没有特别的约定,那么订金应当退还。消费者在购物时,要注意分清,避免受到损失,特别是“定金一律不能退”之类的霸王条款,如遇到此情况,消费者要及时维权自己的权利。

3 选择诚信电商 安全放心网购

购物时尽量选择经营规模较大、信誉等级较高、口碑较好、消费者评价较高的电商。不要轻信网络引擎的搜索结果,更不能轻信和点击来源不明的网址链接。从以往投诉来看,通过网络引擎的搜索找到商家并购物,发生货不对版、付款后被拉黑的情况较多,而通过正规的交易平台购物,即使发生纠纷也能迅速解决。

典型案例:徐女士在某网站购物后,收到一条看似该购物平台系统发出的短信。短信内容称:徐女士的订单未生效,可以进行快捷退款。徐女士点开短信中的链接后看到一个退款界面,要求填写姓名、身份证号、储蓄卡卡号及银行预留手机等信息。徐女士在

填写相关信息不久后,收到银行发来的扣款短信,短信显示自己的银行卡被扣款3000元。

案例分析:所有电商平台的付款、退款都有一定的流程,整个流程都应该在该电商平台上完成。所以,不要点击陌生人发来的退款链接,因为这些链接很有可能是骗子精心设计的与电商平台十分相似的钓鱼网站。在网上购物时要提高防范意识,一旦接到“客服人员”的退款电话,要保持镇定,及时通过电商平台与卖家进行沟通。不要因为对方可以说出你的身份信息、订单信息就轻易相信对方。不点陌生人发来的任何链接,不扫陌生人发来的二维码,更不要随意提供个人信息。

4 使用安全支付方式 谨防信息泄露

不要在没有任何资质认证的网站下单,不要轻信相信对方以任何理由要求直接转账至私人账户,更不能通过发给付款链接页面以及扫二维码等方式进行付款。

典型案例:肖女士在某购物平台购买了5盒面膜,付款时,客服称如果通过微信支付可另外享受满300减50的优惠,肖女士同意微信支付。肖女士在使用的过程中感到脸上有非常明显的刺痛感,而且面膜的味道也很刺鼻,遂与客服反映要求退货退款,但客服却称肖女士没有在该网购平台支付,客服没

有办法安排退货退款。

案例分析:根据相关规定,网购平台的工作人员在销售商品时引导消费者通过交易平台提供的支付方式以外的方式进行支付,消费者在合法权益受损时,消费者主张平台内经营者承担商品销售者责任,平台内经营者以未经过交易平台支付为由抗辩的,人民法院不予支持。本案中,经营者的工作人员引导消费者通过其他支付方式支付,发生质量问题的,经营者仍然要承担退货退款责任。

5 留存购物证据 避免维权无门

在交易过程中消费者要注意收集和保存相关网络购物证据,如:聊天记录、购物记录、购物页面截图、购物票据凭证、快递单、发货单、送货单等,收货时发现货物有损坏或货单不符时,要注重保留证据,拒绝签收。对于未收到货的要及时与商家进行联系。一旦发生纠纷,可以通过平台客服发起维权投诉,也可以向网络交易平台所在地或者经营者所在地的监管部门、消协组织等投诉维权。

典型案例:周先生在某平台某旗舰店购买了一台车上用导航仪,妻子感觉此款导航仪样式与颜色很不合意,与电商服务人员联系要求退货。客服人员认为周先生早已打开包装,影响商品的完好性,拒绝退货。

案例分析:《消费者权益保护法》明文规定“消费者退货的商品应当完好”,但“商品应当完好”,指的

是商品本身,并不包括商品的外包装,商品完好的标准是以不影响二次销售为前提,包装完好和商品完好是两个概念,商品包装拆掉与商品完好并不相违背。再者,如果不拆开,消费者怎么来判断商品是否合意以及质量如何。物品寄回后,要保存好寄回的快递单号,避免后续卖家说未收到货或者快递公司丢件。

“双11”网购节马上到来。在此,市消费者协会倡议:电商平台和相关经营者要牢固树立诚信经营理念,规范经营行为,切实为广大消费者提供优质服务,营造放心舒心的消费环境。同时提醒消费者,在发现商品质量不合格或与宣传不相符等问题时,及时与商家、平台协商解决,如果协商不成,可拨打12315或12345投诉,维护自身的合法权益。②