



川东北五市联合发布 “双11”网购消费提示

10月31日20:00,今年的“双11”大幕正式拉开。很多人经历一番烧脑凑单操作后,买到了符合心意的商品,但也有不少人非常“闹心”,“付款失败”“退款”等词一时间冲上热搜!

为更好规范网络交易市场秩序,切实维护消费者的合法权益,南充市、遂宁市、达州市、巴中市、广元市市场监管局联合提示广大消费者在“双11”购物节注意以下方面:

平台选择要慎重

网络购物时,尽量选择经营资质齐全、信誉等级和消费者评价较高的购物平台和网店,认真查看其在显著位置公示的证照信息,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,理性看待各类促销活动,不轻信“特价”“清仓价”等促销信息,不要与卖家私下交易。

选择预售要慎重

正规的预售既能让消费者享受更大的

优惠,又能让商家合理安排产能和物流,是一种双赢机制。但有少数商家会钻预售的空子,利用虚假发货、延迟发货等方式侵害消费者合法权益。建议消费者要学会事前取证,留心具体的发货时间,通过平台提供的沟通渠道与商家客服进行交流。

支付定金要慎重

建议消费者在面对满抵、满减、降价、打折、秒杀等促销活动时,提前详细了解活动规则和定金使用规则,看清定金的使用条件、方法和期限等,理性下单。关于定金,根据相关法律法规,如果是消费者主动放弃购买,商家一般不予退还。付款时选择安全的第三方支付平台支付,不要轻易相信商家以任何理由要求的直接转账、扫描不明二维码等方式付款。

直播购物要慎重

建议消费者在观看直播时,不能只出于对主播个人的喜欢和信任而盲目消费,

下单前应了解清楚主播所推荐商品的来源、功能、质量、效果及价格等真实信息,不要被直播间渲染的“价格低廉”“秒杀”或“数量有限”等商品短缺氛围所蒙蔽,盲目冲动消费。对于相关的购物链接要确认其安全性,确保自己的资金安全。

消费凭证要留存

网购产品因为不能现场查看,容易出现消费者收货后和预期有差距的问题。如遇到网购产品质量不满意的情况,消费者可以依据法律规定选择七日无理由退货。建议消费者购物应该尽量选择信誉度高的平台和商家,并注意保存购物凭证(网购时的页面截图、聊天记录、支付记录等都可以作为证据),一旦发生消费纠纷,要及时联系商家或平台进行处理。如果无法协商解决,也可以拨打12315消费投诉热线向平台所在地市场监管部门投诉或通过登录12315平台进行投诉或举报,依法维护自身权益。

□达州市市场监督管理局

“双十一”网购如何避“坑”? 川渝陕甘青内蒙古 六地联合发布典型案例和“避坑指南”

定金预售、价格直降、全网最低……今年“双十一”网购促销活动依旧热度不减,各大网购平台和直播间纷纷推出各类促销活动。为引导消费者理性消费、提前避坑,近日,四川省保护消费者权益委员会、重庆市消费者权益保护委员会、陕西省消费者权益保护委员会、甘肃省消费者协会、青海省消费者协会、内蒙古自治区消费者协会联合发布网购消费典型案例并为消费者支招。

案例一:下单成功不发货,商家“误操作”应赔偿

今年8月,消费者夏先生向四川省绵阳市平武县保护消费者权益委员会投诉称,自己在某网购平台购买了一台手机,下单并付款成功,但商家迟迟不发货,称工作人员误操作上架了无货的产品,无法发货。经调解,商家认识到自身存在的违约行为,赔偿消费者1000元,消费者同意撤销订单。

案例二:“发空单”诱导收货,交易完成后失联

今年9月,消费者王先生向重庆市消费者权益保护委员会投诉称,某网店宣称有内部渠道可以买到紧俏的一款华为手机,且价格低于市场价,于是下单并支付6800元,几天后商家要求消费者先确认收货,由于物流显示正在派送,消费者便点击了“确认收货”,但此后一直未收到手机且商家失联。经重庆市消费者权益保护委员会调查发现,该商家已经多次采用“发空单”诱导消费者先行确认收货的方式非法获利,且

其在平台的保证金已不足以赔付消费者损失。消费者已向公安机关报案,此案正在进一步处理中。

案例三:宣传视频物美价廉,实际商品大相径庭

今年2月,甘肃省消费者协会接到消费者解先生投诉称,自己在某线上平台看到售卖如意鎏金茶具的视频,宣传的茶具精美价廉,于是下单并支付79元货款,但实际收到的是一款粗陶茶具,与宣传视频完全不符,材质工艺大相径庭,申请退货后被要求自行承担运费。经调解,经营者同意赔偿消费者500元,消费者表示满意。

案例四:直播间购买酥油,收到竟是三无食品

今年6月,消费者王女士向青海省黄南州尖扎县消费者协会投诉称,自己在某直播平台购买了一款酥油,下单金额74元,收到后发现产品包装没有任何标签标识信息,属于三无食品。经调解,商家同意退还消费者74元并赔偿1000元。因酥油为农牧地区手工制品,无证据证明该产品不符合食品安全标准,市场监管部门予以责令改正,不予立案处理。

案例五:直播间买宠物被诱导私下交易,遭遇连环套

今年10月,陕西省消费者权益保护委员会接到消费者黄先生投诉称,自己在某直播平台购买宠物猫,被诱导添加商家微信后支付700元,次日又被要求支付300

元运费。几天后,消费者接到电话通知说猫到了但需支付2100元的猫粮费用,经与送货人员确认除宠物猫外无其他物品,认为自己被骗,要求商家退款被拒。经调解,商家退还消费者所有费用1000元。

案例六:网购亲子教程未使用,协商退款遭拒

今年9月,消费者黄女士向内蒙古呼伦贝尔市莫旗市场监管局消费者投诉调解办公室投诉称,自己3月在某平台支付1680元购买了一套亲子教程,但一节课未上,与商家协商退款被拒。经调解,经营者最终同意为消费者全额退款。

六地消费者组织提醒消费者参与网购促销活动:

- 一要理性消费,不要轻信商家或主播所谓的“最低价”宣传,要多渠道、多平台比较;
- 二要选择正规平台,选择证照齐全、信誉度较高、评价良好的商家;
- 三要了解商品详情,保存好宣传资料,如宣传页面、宣传视频、主播承诺等,不要脱离平台私下交易;
- 四要关注物流信息,如商家迟迟不发货或拒绝发货,保存订单积极维权;
- 五要先查验再收货,促销活动期间收件量会增多,一定要开箱验货后再点击“确认收货”,切勿在没有收到货物之前点击“确认收货”,以免遭遇“虚假发货”骗局;
- 六要保存好购物凭证,发生纠纷及时拨打12315、12345或向经营者所在地消费者组织投诉。

(据川观新闻)