

●价值万元购物卡突遭停用

消协介入恢复使用

6版

●爱美女士成都注射水光针

面部过敏毁容 消协调解获赔偿

7版

●市民: 土地被占用前我已参加社保  
两份社保能否合二为一?

●你知道吗

汽车维修也有质保期

8版

本期导读

## 助力市民放心消费

# 我市专家详解网购维权热点

今年“3·15国际消费者权益日”的主题是聚焦网络消费,目前有数据显示,全国网民规模超过7亿人,互联网普及率提高60.3%。全国网上零售额超过四万亿元,比社会消费品零售总额增速高近30个百分点。与此同时,在网购过程中也出现了较多的问题。为此,本刊专门采访了市工商局网络监管科科长寇军,市消协秘书长龙世武,了解网络消费的有关问题。同时,还邀请四川绥定律师事务所王勇律师为广大消费者进行分析和解读,给予放心消费的提示。

### 网络消费投诉热点

对于目前的网络纠纷有什么特点?

寇军告诉记者:近几年网络经济的发展非常迅速,我认为这和网络消费快速增长是有关的。首先,实体店有一定营业时间,但网上销售不受时间

限制,大家可随时随地购买商品。其次,购物地点不受限制,可以很方便通过电脑、手机端下单,再者网购物流很方便。这些都是消费者喜欢网购的因素,它发展快的同时也会随之产生许多消费纠纷,这是无法避免的。

针对目前网络消费投诉成为热点,寇军认为有以下几方面问题:

一是网上商品的质量问题,当然质量问题可能不仅仅集中于网上,实体店也可能存在这方面的问题。目前国家工商总局强调的“线上线下一体化监管”问题,实际上也是基于这种考虑。

二是网页宣传和实际不符的问题,网购更多的是通过电脑和手机端对商品的描述,消费者看到这些描述后才决定是否要购买此商品,一旦描述跟实际有偏差,就很容易就产生一些消费纠纷。

三是退货难的问题,实际上2014年出台的《新消法》里已作出七日无理由退货的相关规定。但在执行过程中一些经营者可能对其理解上存在一定偏差,把它不适用的范围扩大了,这就给消费者退货造成一定困难。

另外,寇军也提醒消费者,现在“扫码”的现象比较多,陌生的验证码要加以防范,对于不明来历

的二维码要谨慎扫码,陌生的链接要谨慎点击。

### 消协帮你维权过程

据市消协秘书长龙世武介绍,网购的诉讼途径相对缺失是导致网络纠纷的原因之一,在网络购物过程中没有人去管理,出现了问题不知向何处咨询,但实体店通过问询处或值班经理就能马上解决问题。

比如像“双十一”、“双十二”等网上购物促销活动,其促销手段是否涉嫌违规?龙世武认为:“这需从三方面看,第一合同是否成立,第二经营者是否尽了告知义务,第三经营者告知的条款是否对消费者公平。在购物过程中,消费者可以通过公正部门做证据保全来维护自己的权益。”

当消协接到投诉之后,又会怎样来开展工作为消费者解决问题?龙世武表示,消协针对这种消费纠纷是调解的过程,毕竟协会不是行政部门没有执法权,更多的是履行一种社会监督职能。首先要站在消费者的角度了解消费者的诉求,另外对于经营者的一些要求也要倾听,最后会确定一个双方都能接受的方案。

(下转第6版)



维权热线:  
18982866999

百姓维权

## 热烈祝贺凤凰国际大酒店御鲜阁海鲜餐厅开业大吉



舌尖上的诱惑  
来自深海的美味  
精品海鲜超市开业大酬宾

9折优惠

充值活动:3000元起充返10%;充5000元送游泳券1张;  
充10000元送标准间1间;充20000元送豪华单间1间(更多详情请进店咨询)



美食热线:0818-2223333

网址:www.phoenix-int-hotel.com

达州凤凰国际大酒店御鲜阁海鲜餐厅