

电商“618” 理性消费避免“入坑”

长春市消协发布网络“618”购物节安全消费预警

电商平台“618”年中网上购物节即将来临,各网络平台早早开展了各种促销攻势,目前在京东、拼多多、快手、抖音、淘宝、天猫、苏宁易购、唯品会等多家电商所开展的直播造势、补贴与红包等俨然已成为电商平台的标配,拼购、满减、秒杀、打折、红包、优惠券、预付定金直减等活动此起彼伏,各种优惠促销活动依旧有种“乱花渐欲迷人眼”的视觉,无时无刻不刺激消费者的购物欲望。但网络购物特殊性极易引发消费纠纷,如,直播引发宣传乱象、假货充当正品、退“定金”与七日无理由退货遭拒等纠纷,针对以往消费者投诉问题,长春市消协发布网络618购物节安全消费预警:

预警一 当心直播乱象 诱惑“入坑”

直播带货因其宣传独特、诱惑力强等因素受到越来越多消费者的青睐。由于直播销售这种融合场景与强互动形式,网络主播往往通过优惠力度、秒杀促销和免费送等方式,再以诱惑激昂的语调及团队助力烘托场景气氛,此时最易引起冲动消费。直播带货过程中,一些不良商家在经济效益的驱使下,可能会向消费者传递虚构的产品信息,吹嘘产品质量和效果,尤其是商家采用在网红直播带货过程中挂出自家的商品链接、联系方式等手段,将消费者导流到特定的网络空间,交易过程并没有受到直播平台的直接管理,这也就意味着,如果消费者遭遇到不诚信卖家,在出现购买纠纷后,如果是场外交易,网络平台会拒绝承担责任。虽然一些商品购买者可以选择“七日无理由退货”,但是由主播引发商品退货而产生快递费导致消费者也要有资金上浪费。由于网络直播鱼龙混杂,一些不诚信主播所带货“三无”及假货商品,又使购买者陷入到退货难、维权难困境。

【消协提醒】

一是选择正规、合法的直播平台。对于直播中发布的购物广告不要轻易相信,对于主播、场控等发起的各类活动,应谨慎参与,特别是遇到要求直接微信扫码支付及场外交易的,一定要拒绝。

二是购物前应详细了解主播推荐商品有无“七日无理由退货”及售后服务规则。不要相信主播宣传“全网首发、全网最低价及最好、最棒”等绝对化用语的广告宣传,不被低价所诱导。尤其是食品等直接涉及到人身安全商品,切勿盲目跟风购买,防范“低价劣质”或“高价假冒”等陷阱。

三是消费者要提高对商品的基本判断能力。消费者也应通过各网络平台服务对比,尤其是和网上销售一些相同商品店铺进行比价、比质量后再下单。对于低价或者是一些剪标等商品,还是要理性购买。

四是消费者要有维权意识。商家直播过程中,对于商品的标识、赠品、退换规定等,消费者别忘记截图,保留相关证据。留意后期可能出现的商品质量问题,或是金额上出现差别,比如实付金额比宣传金额要大,而截图能作为后续维权的证据

预警二 摸清优惠促销“套路”

“618”期间,价格优惠是刺激消费的重要因素。目前,各大电商纷纷使出“浑身解数”,纷纷打出促销牌,秒杀、预付定金直减等,使消费者“眼花缭乱”。然而,各电商平台推出的系列玩法,都与消费者注重的价格有关。部分商家借促销表面让利实则清库存,甚至出售质量较差不合格的商品。特别是一些商家说是超低价,实际价格与前期销售价格并没有区别,而且部分商品商家依旧早玩起“先涨后降”及预先交付“定金”套路,等消费者反应过来之后要退还“定金”、退货退款也因此成为无售后及维权难题。

【消协提醒】

面对商家的各类促销活动,消费者一定要知性、理性购物,避免因冲动消费落入商家“套路”。一是对于心仪

商品,要货比三家。在比对质量与价格及售后服务的同时,看是否存在真正的实惠,以防落入商家的价格与质量不保陷阱。二是购买商家预售商品,要谨慎交付“定金”。在此,消费者一定要区分“定金”和“订金”原则。定金具有担保性质,而订金只是单方行为,不具有明显的担保性质。交付定金的协议是从合同,依约定应交付定金而未付的,不构成对主合同的违反。而交付订金的协议是主合同的一部分,依约定应交付订金而未交付的,即构成对主合同的违反。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。”因此,如果商家和消费者约定的是定金,那么消费者后期取消订单时,商家对于消费者预付定金是可以不退款的。但实际生活中很多消费者对于定金规则并不知悉也不会注重了解协议内容条款,且网络平台和商家往往处于强势地位的一方。

所以,消费者在网上选购预售商品付款前,应耐心仔细了解商家规则,或提前咨询卖家退款、退换商品服务规定,慎重考虑交付定金可能面临的后果,然后做出适合自己的决定,千万别只图一时便宜,上了商家的“套”。

预警三 谨慎涉入“不良贷款”

电商大促期间为吸引更多消费人群,纷纷推出分期之类的贷款“赊账服务”,而不少平台为鼓励消费者使用消费金融付款等给出了看似更多的优惠。在接到的投诉案例中,大部分电商平台的消费金融服务分为一次性还款的免息服务以及分期付款的收手续费服务,并且大多已标明具体的还款金额。

【消协提醒】

适度消费,谨防不良贷款消费。网络平台商品种类与服务内容越来越多,小到一个钉子,大到汽车等商品。消费者需明白商家分期、贷款“赊账服务”都需要还款,并且不同平台的消费金融服务,分期手续费存在较大差异。有些个别平台甚至没有特别明确标示具体还款金额或者消费者没有搞清还款缴费规定,待还款时高额手续费或延期还款所发生违约费用让消费者诧异。所以,消费者在选择分期、贷款“赊账服务”时,首先要看懂需签约条款内容,避免发生不必要经济损失。

预警四 “电商专供”有“内容” 当心被“套路”

近几年,“电商专供”的商品在电商平台越来越多,但消费者并没搞懂其中含义,也没有引起购买者的注意。如,一款看似与实体店一样的电视机,实际价格相差几百元至千元,实则型号仅差一个数字或一个字母。在投诉调查中我们了解到,“电商专供”商品与实体店销售的产品看似一模一样,实际上较多的“电商专供”商品在品质等方面存在差异。目前,“电商专供”商品一般在服装、电器、鞋帽、箱包等品类较多。

【消协提醒】

“618”期间,各品牌商品将成为消费者购买点,而被打上“电商专供”标签的品牌商品,消费者要擦亮眼睛,不要为一时价格优惠而失去更多利益保障,需谨慎下单。

预警五 了解退换货规则 注意售后时效

“618”期间,消费者购买量大增,而对促销中很多商品,卖方会以低价、一次性处理为由,拒绝承担“七日无理由退货”责任。而《消费者权益保护法》规定的“网购七日无理由退货”,不少消费者抱着能退货的心理轻易下单,然而,实际情况是“七日无理由退货”真的不是“零风险”,因不少消费者在退换货时往往会遇到四类问题:一是商家事先告知售出商品不退不换,但消费者没认真去查看或留证,导致商品退货难;二是消费者没有证据证实是商品质量问题,售后服务又多种事由推诿,导致商品过了七日,之后却告知已过退货周期不予退换货;三是商品本身有问题,退换货却仍需支付运费导致超过七日退货时限;四是消费者联系平台客服,只能靠网络对接,由于难全面说明问题情况,导致过了“七日无理由退换货”期限,退款退货受阻。

【消协提醒】

一是消费者在网络平台下单前应详细了解卖家对商品的退换货规定。特别是网络页面中,卖方有时用较小的文字去说明,千万不要忽略要细读;面对直播中对退换说明要留心。二是对于《消费者权益保护法》规定的生鲜易腐、定制等商品以及商家明确规定不能退换货的商品,谨慎下单。三是遇到商品质量问题时应保留证据及时维权。四是掌握“验货权”。特别是对一些贵重商品在接到商品时应先验货再签收;如果是从寄存柜中取出商品,从拆开包装发现问题通过拍照、录入视频进行留证以便维权之用。五是遇到卖家及网络平台客服推诿不处理的,应及时向相关监管部门及消费者协会投诉维权。

预警六 提高个人信息保护意识

随着移动购物的发展,多数消费者习惯通过APP下单购物。对于一些从未安装的电商APP,在下载安装时往往会跳出多个对话框,而消费者一般都不会仔细查看条款内容,直接点击“同意”或“是”,这就让商家获取了很多用户的个人信息,有些是购物所必要的,有些是非必要的。

【消协提醒】

一是消费者提高个人信息保护意识,应从正规渠道下载APP。建议消费者一定要通过应用商店下载而不要通过网络搜索下载,防止落入山寨APP陷阱。此外,建议用户在注册APP时,注意界面跳出的授权对话框,仔细阅读后再选择是还是否,尽量关闭一些敏感信息的获取权限,如手机通讯录、手机照片、精准定位授权等。

二是使用安全支付方式,谨防信息泄露。消费者不要轻易点击不明链接,不要向陌生人透露自己的重要信息,以防落入陷阱;对于不同的APP尽量设置不同的密码,以防密码被不法分子攻破后造成一系列应用程序账户安全的沦陷。如果发现APP过度获取或者非法获取隐私信息,对个人信息安全存在威胁,第一时间截图并保存凭证,并立即向监管部门举报维权。

/城市晚报全媒体记者 王跃 报道

长春市市监局发布 2021年“端午”期间 投诉举报情况

一般食品类投诉跃居榜首

据统计,“端午”期间长春市市场监督管理局12315指挥中心全口径接收各类信息886件。上级交办108件;市局本级接收12315热线和全国12315网站、APP等网络投诉、举报信息778件,其中咨询459件,同比增长17.99%;投诉206件,同比增长11.96%;举报113件,同比增长37.80%。

消费者通过全国12315热线反映问题占接收总量70.88%,通过全国12315网站、微信、APP小程序等网络通信平台反映问题占16.93%,其它渠道占12.19%。

“端午”期间共接收投诉206件,占接收总量的26.48%。投诉前三类为一般食品36件,餐饮和住宿服务23件,美容、美发、洗浴服务18件,占投诉总量的37.38%。共接收举报113件,占接收总量的14.52%。举报前四类为药品15件,一般食品14件,餐饮和住宿服务14件,烟、酒和饮料14件,占举报总量的50.44%。

一般食品类投诉跃居榜首

“端午”期间一般食品类投诉总计36件,占投诉总量的17.48%。主要涉及①商家存在销售污秽不洁、混有异物的食品;②商家涉嫌短斤少两且不及时处理与消费者产生的纠纷;③线上线下货品数量不对等,消费者线上下单后实际线下无货,商家擅自退单;④经营者在销售商品过程中,对参与活动的货品表述不清晰导致的消费纠纷等。

餐饮和住宿服务类投诉略有下降

餐饮和住宿服务类投诉总计23件,占投诉总量的11.17%。此类投诉问题主要反映在三个方面:①消费者预付费后,商家停业或者其它原因导致预付费无法使用,还不予退费导致的消费纠纷;②商家存在销售腐败变质、感官性状异常的食品;③消费者宾馆住宿时,对商家环境、服务不满意产生退房要求,商家不予解决等。

美容、美发、洗浴类投诉位列第三

美容、美发、洗浴类投诉总计18件,占投诉总量的8.74%。投诉问题主要反映在①商家雇佣人员在店外拉客,纠缠消费者办理预付卡,后拒不退费且态度蛮横;②经营者店内给消费者使用“三无产品”,消费者发现后不予处理;③商家经营周期过短,停业后联系不上负责人或者擅自给消费者转店等。

举报热点如下:

药品类举报量大幅度上升,药品举报总计15件,占举报总量的13.27%。主要问题集中在商家涉嫌利用互联网销售处方药、假药及没有中文标识的进口药;互联网销售时涉嫌虚假宣传药品功效等。

一般食品类举报高居第二,一般食品类举报总计14件,占举报总量的12.39%。反映在商家涉嫌销售“三无产品”和商家涉嫌无证、超范围经营等。

餐饮和住宿服务类依旧上榜。餐饮和住宿服务类举报总计14件,占举报总量的12.39%。商家涉嫌经营腐败变质、混有异物的食品等。

烟、酒和饮料类举报呈上升趋势,烟、酒和饮料类举报总计14件,占举报总量的12.39%。商家涉嫌未明码标价和虚假宣传等问题。

目前,接收的所有投诉、举报信息均在第一时间分派至所属辖区市场监督管理部门,并按照法定时限及时办理。

/城市晚报全媒体记者 王跃 报道