

“双十一”血拼要擦亮眼睛

购物“五要”原则，您需要提前看看



漫画 章丽珍

案例1：“专柜”卖假货

去年“双十一”，江东区的王女士在一家淘宝网购买了一件某品牌大衣。“专柜价要3299元，但这家店打折后只要1299元，我觉得很划算。”王女士说。

11月13日，王女士收到快递后，把衣服拿到了该品牌专柜比对后发现，她手中的衣服与正品比材质发硬、做工粗糙而且有色差。王女士联系网店客服要求退款，但店主却一口咬定衣服是正品，只是不同的生产线、不一样的批次才产生的不同，不同意退款。

案例2：提高原价再打折

去年11月11日凌晨，周女士也加入到抢购大军。周女士说，她之前在一家网店看中一款童装，原价480元，客服提醒她，这款童装“双十一”4折优惠，如果不着急可以到那时再下单。

于是，周女士等待活动开始。11日零点刚过，周女士就赶紧打开网页，可没想到，

原价480元居然变成了880元。“这样一来就算打4折，也要352元。”

网店客服给出的答案是，周女士原来想购买的那套童装面料和工艺已进行升级，现在这款是刚到的新货，材质做工不同，所以价格高了很多。

案例3：秒杀的宝贝没货了

去年“双十一”当日，翁女士参加了宁波某品牌网络科技有限公司的淘宝网活动，当时她心仪的大衣正在搞预售活动，翁女士熬夜不断刷屏，终于秒杀成功。但秒杀的宝贝却迟迟不到，“双十一”买的货，到17日还没发货，联系卖家后得知最快要一个月才能发货，最后却被告知没货了。翁女士说：“我开始以为网购高峰发货会慢点，谁知道结果是没货。下单时明明显示有库存，而且也可以下单，怎么突然又说没货了呢？”翁女士向客服提出退货却还是遭到拒绝。

翁女士无奈拨打了12315热线，经工作人员调解，翁女士终于拿到了退款。

市场监管部门发消费提示 消费者谨记“五要”原则

根据往年“双十一”的投诉情况分析，11月17日至11月底，将是网络消费投诉高峰期，对于可能出现的消费纠纷，江东区市场监管部门将畅通消费者申（投）诉受理渠道，“我们会加强‘双十一’前后12315、12365、96311、江东区消费维权平台、江东平安消费微信等平台的消费者申（投）诉的处理力度，积极应对消费申（投）诉高峰，调配好处理中心和值班工作，认真调处‘双十一’促销活动中出现的各类消费投诉纠纷。”江东区市场监管局投诉举报处理中心主任杨荣表示。为此，消费者要谨记“五要”原则

一要提防低价陷阱。“双十一”期间，消费者面对“超低价”、“低折扣”、“秒杀”、“抢购”等低价促销活动时要理智，要详细了解所购买的商品信息、商品质量、售后服务等内容，切莫贪图便宜，盲目购买。尽量选择专业性强、信誉度高的网站购物，发现网上价格与实体店价格相差悬殊的商品，特别是名牌商品，要谨慎购买。

二要合理选购商品。“双十一”期间，消费者要根据实际需要合理选购商品，避免一时冲动购买大量暂不需要商品，给自己造成损失。

三要留心商家承诺。“双十一”期间，看到“特价商品不退不换”、“商品售出概不退换”等字样，消费者要谨慎购买，免得日后发生纠纷。网购时，消费者享有7天无理由退货的权利，但要注意消法规定的不在7日无理由退货范围的商品，在购买女士贴身内衣、婴幼儿食品、保健品、化妆品、收藏品等商品时，最好要先与商家通过电话、QQ、微信等方式对所购买的商品进行仔细确认是否可以7天无理由退货。

四是保留消费凭据。网购时，消费者应保存网上卖家资料、商品交易图片、聊天记录、支付宝交易记录、购物发票等资料，并妥善保管，以便发生消费纠纷时有据可查。

五是及时依法维权。消费者在权益受损时，应及时与商家协商，在网购商品出现问题，且无法与商家达成一致的情况下，要及时向网络平台投诉，若纠纷仍不能协商解决，应及时向商家所在地的市场监管部门或其他维权机构申诉。

“ 明天就是“双十一”，商家名目繁多的打折促销活动一波接一波。许多人也准备在“双十一”好好血拼一番。但是根据往年的经验，往往“双十一”之后，会出现大量的消费纠纷和投诉。我们也在提醒广大的消费者，在您购物的时候，要多多个心眼，在“疯狂”下单的时候，也要保持理性。同时要保留好相关证据，一旦出现问题可以及时投诉处理。

记者 毛雷君 孙美星
通讯员 钟卓波 陆亚清

你在找资深

我这儿有！

设计

宁波日报报业集团都市报系多年倾力培养

我们有鬼才设计，我们有文案大咖，
我们有策划精英，数十年积累，敏锐把握市场！

为您量身定制形象设计、VI、UI、高端网站设计、手机端形象设计、包装、样册、传单、海报……
甬创品牌设计点对点竭诚为您服务，为您的企业形象注入灵魂！



0574-87685741

甬创

