

去年宁波网购投诉猛增 200%

售后扯皮、虚假宣传、微信售假成热点

网购投诉“爆炸式”猛增200%

宁波市市场监管举报投诉处理指挥中心共受理与网购相关的投诉4164件,同比2015年(1388件)增长200%。在4000余件网

络投诉中,商品类投诉为3819件,比2015年同期(1076件)增长250%,占网购投诉91.7%;服务类投诉345件,比2015年同期(312件)增

长10.6%,占网购投诉8.3%。

《报告》显示,近三年来,宁波市市场监管局收到的网购投诉总量分别为987件、1388件、4164件,近三

年增长幅度分别为:34.3%、40.6%、200%。

其中,按消费种类分类,投诉排名前三位的是家用电器904件,占网购投诉比例

21.7%,同比增长210%;服装鞋类780件,占网购投诉比例18.7%,同比增长300%;食品249件,占网购投诉比例6%,同比增长240%。

网购投诉热点呈多样化

《报告》显示,在2016年网购诉求主要涉及各类问题中,商品质量及售后服务、电商广告虚假宣传、微信购物争议、跨境购投诉等,均成明显上升趋势。

2016年与网购相关的

投诉中,受理量和上升幅度最大的是广告争议,12315热线共受理相关投诉1498件,占网购投诉总量的36%,同比去年猛增210%。电商宣传不规范、涉嫌消费侵权已经成为网购投诉方面新的争议热点。

尽量选择“货到付款”“自营商品”

消费者在网购消费时代,又该如何保障自身权益?

对此,市消保委副秘书长于蕾敏表示,网购维权存在诸多难点。比如经营者仅在网络上简单告知店铺名称和电话号码,实际经营者和网店注册者难以确定;网购一般体现为聊天记录、交

易明细等电子材料,这些证据容易丢失,造成了取证难的情况;卖家基本不公布其住所地,合同履行地也不确定,造成了案件受理法院管辖异议的情况。

对此,市消保委提醒消费者在网购时不要轻信夸大其词的宣传,下单前要多渠道了解拟购商品的情况,

广告争议主要体现在电商广告涉嫌虚假,消费者要求赔偿;电商举办秒杀减免促销,消费者认为信息不透明存在猫腻;电商涉嫌虚假低价促销,虚增购买人数诱骗消费者购买,售后服务高承诺、低兑现等。

货比三家,多看看“买家秀”而非“卖家秀”,理性消费。同时,在网络消费时要重视售后保障,特别是对电器、手机等商品,更要详细了解商家的售后服务承诺和保障能力。

注意保存交易凭证。在网购时,关于商品的基本信息、购销双方之间的磋商及

2016年共受理与微信相关的投诉194件,同比去年增加76.4%。按消费性质分类,投诉较多的分别是优惠促销宣传、商品质量争议、售后服务争议等。

2016年共受理与跨境购相关的消费投诉共188

件,同比增加100%。按消费品类份,投诉较多是婴幼儿奶粉、纸尿裤、保健品、家居用品等。

网购商品的售后服务也存在较多争议。尤其网购家电商品较易产生售后争议。

收到货物发现质量不符时“无忧退货”,另一方面对商家来说也是一个约束,使其能够更好地提供服务。

尽量选择自营电商。根据《2016年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》数据显示,自营电商的用户满意度高于普通电商。

记者 史妮超

“七日无理由退货”网购新规今实施

商报讯(记者 史妮超)今起,备受关注的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(以下简称《办法》)正式“上线”。

新增3类商品不适用“七日无理由退货”

在2014年实施的新消法规定不适用无理由退货的情形:消费者定做的商品;鲜活易腐的商品;在线下载或者消费者拆封的音像制品以及计算机软件等数字化商品;交付的报纸或者期刊等;及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品。

《办法》根据商品性质,补充了3类经消费者在购买时确认可以不适用七日无理由退货的商品,即:即拆封后易影响人身安全或者生命健康的商

品,或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品;一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

《办法》明确指出,除了上述几类网购商品外,其余网购商品均可适用七日无理由退货。

退货商品怎么样算“完好”?

《办法》第八条规定,消费者退回的商品应当完好。《办法》认定,商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好;并进一步明确,消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试,不影响商品的完好。

“七日”如何计算?

《办法》明确了退货的程序:选择无理由退货的消费者,应当自收到商品之日起七日内,向网络商品销售者发出退货通知,七日期间自签收的次日开始起算;网络商品销售者应当在签收退回商品之日起七日内,向消费者返还已支付的商品价款。

《办法》明确,商品退回所产生的运费依法由消费者承担。经营者与消费者另有约定的,按照约定。

消费者退货时应当将商品本身、配件及赠品一并退回,赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式,并保留退货凭证。如果消费者不能一并退回赠品,经营者可以要求消费者支付赠品价款。

12315互联网平台上线

由国家工商总局开发的全国12315互联网平台今日正式上线,消费者在平台上登录注册后可以通过电脑、手机等多种

途径24小时进行投诉、举报。

今后,12315互联网平台和原有12315热线电话协同配合,发挥各自优

势,在利用大数据加强市场监管,营造良好市场秩序和放心消费环境方面发挥重要作用。

据新华社

Bank 中国光大银行

理财嘉年华 天天有爆款

即日起,光大银行1年期(含)以内定期存款利率 按执行利率上浮50%

产品名称	投资品种	期限	预期年化收益率	风险等级	销售起点
安享宝	固定	1个月	3.80%	低风险	100元
安享宝	固定	3个月	4.75%	低风险	100元
安享宝	固定	6个月	4.5%	低风险	100元
安享宝	固定	1年期	4.55%	低风险	100元
安享宝	固定	100元	0.05%起	4.75%-4.65%	100元
安享宝	固定	100元	5.0%/5.1%	5.1%-5.05%	100元
安享宝	固定	100元	4.9%	5.1%-5.05%	100元
安享宝	固定	100元	1.9%/2.35%	1.9%-1.85%	100元
安享宝	固定	100元	2.0%	1.9%-1.85%	100元
安享宝	固定	100元	1.8%	1.9%-1.85%	100元

光大银行理财嘉年华, 20万元起, 年化收益率, 按执行利率上浮5.9%

光大银行 97296111 87295466

中国光大银行宁波分行各营业网点