

宁波前三季度 网购投诉8000多件 家居用品排首位

“双11”临近,市场监管部门发布消费警示 小心“规则陷阱”,注意截图保留证据

聚焦



随着“双11”临近,在年度最具人气的网购热潮开启之前,宁波市市场监管部门通过2019年前三季度热线网购投诉分析,再次发布网络消费警示。

■ 典型案例 看起来优惠满满 其中却藏着“规则陷阱”

市场监管部门还公布了一些典型案例。

如2018年“双11”期间,消费者俞先生就投诉称,当时店方宣传前50名付款可返还1111元券,俞先生是第46名,店方发放返券时却没有告知,仅通过旺旺发了一个链接,造成俞先生在“双11”期间购买商品时无法使用该券,俞先生事后得知可享受优惠未兑现,要求店方按承诺返还未果,双方产生争议。经鄞州区市场监管局调解,电商最终给俞先生优惠了1110元。

孙女士去年“双11”期间在一家电商处购买了拉杆箱,店方承诺买拉杆箱可以赠送背包一个,但消费者购买后却没有收到背包,与店方交涉未果,双方产生争议。经北仑区市场监管局调查调解,该公司表示促销时网上曾公告过活动规则:前200名送价值99元背包,背包需先拍下,到货后联系客服领取实付金额红包。由于消费者的订单中没有加购背包,因此不能享受这次的送背包活动。但电商同意退还消费者已支付的费用。

消费者邓女士,2018年“双11”期间在一家服装电商处购买服装,由于店家迟迟不给发货,消费者联系客服,对方表示没货了要求消费者申请退款或者选其他款式的衣服,但消费者看到网页上显示还有17件库存,经再次交涉后,店方同意发货并提供了快递单号,但消费者查不到任何物流信息,最后客服告知衣服缺货仍未发货,对此消费者认为不合理,双方产生争议,经鄞州区市场监管局调解被诉方同意更换同款衣服。

■ 温馨提醒

小心“规则陷阱” 注意截图保留证据

网购是非实体店现场购物,因此市场监管部门提醒消费者理性消费的同时,请务必注意以下几点:

1. 要理性消费,避免盲目选购、冲动消费。

按照个人实际需求,预先拟定购物清单,货比三家再出手。根据以往的经验,有一些消费者会在“爆款秒杀”“巨惠特卖”的诱惑下,生怕错失良机,冲动消费。却忽视实际需求和比价的必要性。在“双11”过后,盘点自己的战利品时就会发现,其中一部分商品属于不必要的购入,有的时候还陷入退货难的窘境,或遭遇商家设置的价格陷阱。

2. 要小心“规则陷阱”,先涨后降套路多。

面对各式各样的低价宣传,建议消费者提前关注商品价格,尽量先通过其他渠道了解所购产品的质量价格情况,不要相信使用绝对化用语的广告宣传,警惕先涨价再降价的消费陷阱。在购买商品前,要仔细阅读平台网站和商家的促销规则,明确红包、积分及优惠券的使用范围,询问退换货方式及运费政策,对于商家所给予的“退款”“退货”“保修”等承诺,要注意截图存证,避免事后因不了解促销规则而发生消费纠纷。

3. 要注意网店主体资格,即网购时要关注网店是否证照齐全,合法有效。

比如“天猫”店都可以在店铺信息里查询网店的营业执照,而且很多网店都有工商红盾标志;另外,现在全省都在开展放心消费活动,很多信誉良好的网店都还展示有放心消费标志。

4. 要注意查验货物。

“双11”期间交易量巨大,给店家和快递都造成压力,容易忙中出错,消费者收到货物时要注意验收。外包装是否完好,货品是否无损,是否有缺件或发错货品的情况。特别是要注意及时收货,如果觉得对商品不满意或不合适,也可以在商家承诺的期限内退换货。

5. 要注意保留相关凭证。

网购是非现场购物,因此保留交易相关信息和交易凭证尤为重要。要注意保存与商家的交易内容、聊天记录、商品规格、型号、功能和价格、商品交易订单等信息页面,金额较大的商品应主动索要发票作为购物凭证。付款时最好使用正规的第三方支付渠道进行支付。发生消费争议时可以据此向商家、交易平台交涉,必要时可以向职能部门投诉。

记者 毛雷君 通讯员 蒋慧 励晓



前三季度网购投诉数据

宁波市12315热线
共受理网购投诉 **8024** 件
与去年同期相比
下降 **▼35.9%**

其中商品投诉 7414 件
占网购总量的 92.4%

服务类投诉 610 件
占网购总量的 7.6%

涉及争议金额 **465.88** 万元
为消费者挽回经济损失 **318.73** 万元



网购投诉
占消费投诉总量的 **23.9%**

网购商品投诉
占商品类投诉总量的 **30.4%**

服务类占相关投诉
总量的 **6.6%**

网购投诉较多是
广告争议、质量争议、售后服务争议等

按商品种类分

家居用品(投诉量最多) **2367** 件

家用电器 **1358** 件

食品 **1345** 件

服装鞋类 **1335** 件

化妆品 **204** 件

手机 **153** 件

制图 徐哨

平安宁波
公益广告

共建平安宁波

共享宁波平安