

隐藏条款、低价陷阱、个人信息泄露…… 市场监管部门 发布“双11”维权指南

一年一度的“双11”来了，很多消费者已经迫不及待地下单，等待快递到家。但每年的“双11”也会引发众多的消费投诉，为此，宁波市市场监管局近日发布了消费警示，给消费者提供“防坑”指南。

直播购物要记住这三条

据第三方数据机构直播日榜显示，10月21日“双11”预售首日，薇娅和李佳琦销售额分别达到了53.2亿元和38.7亿元。与超高成交量对应的，是不断暴露的约定直播间福利兑现难、收货商品与直播间宣传不符、商品质量难保障、售后服务不到位等问题。那么，怎样才能“双11”直播促销中精准避“雷”呢？

其实也不难，只要记住这三条

注意看清隐藏条款。在直播间（网购）下单成交之前，消费者一定要注意分辨隐藏条款。确认商品是否属于“七天无理由退货”和“三包”范围，分清权责；仔细查看商品介绍，详细了解营销规则，注意“优惠”的有效期限和使用范围；分清“定”和“订”，注意“定金不退，订金可退”，下单时慎重考虑不随意。

注意防范低价陷阱。“双11”大促期间，常出现商家以特价限购、超低价等吸引下单，实际可购买数量与宣传不符，拖延发货时间最后“砍

单”，消费者费心费力却始终收不到货。遇此现象，消费者应及时向平台方举报，以便电商平台对涉事商家做出相应惩罚。同时，也应注意不被虚假折扣迷惑，不被明显低价误导，选择信誉度高、口碑好的正规商家和平台进行网购。

注意维护自身合法权益。消费者在网络购物时，要留意退换货规则，养成保存购物凭证的习惯，如截图保留直播间促销活动页面、商家承诺图、与商家聊天记录、购买记录、快递单号等，以备日后出现纠纷时有充足的证据维护自身权益。下单后要注意跟踪物流快递信息，收到商品后第一时间查看是否与网购页面、直播时展示的商品信息一致，有无损坏或其他问题。

如果发生消费纠纷，消费者可首先与商家或电商平台联系解决。如不能协商解决，可向商家所在地消费者协会或市场监管部门投诉。同时，鼓励消费者积极举报各类违法行为，共同维护网络市场秩序。

注意保护个人隐私

在“双11”期间线上线下猛烈促销攻势面前，个人信息保护尤为重要。对此，市场监管局提示消费者在享受购物狂欢的同时，一定要注意个人信息保护：

一是网购支付时应选择使用第三方支付平台或者货到付款，避免私下交易。

二是通过电话、短信等形式接

到的退款、网址链接、电话号码等内容要多方核实，谨防钓鱼被骗。

三是在实体店进行交易前咨询时，尽量不要预留真实个人信息，以防泄露。

四是丢弃快递包装前应销毁快递单上的个人信息，或直接将收件人信息进行匿名设置。

无理由退款具体怎样操作？

消费者在验收商品环节，常会碰到商家承诺优惠未兑现、货不对板等问题，也有可能遇上售卖假货或靠小动作套路消费者的不法网络商家，不仅可能造成钱财损失，还消耗大量时间和精力，非常头疼。宁波市市场监管局提示消费者，在发生非现场购物售后纠纷时，掌握以下维权指南，依法积极维护自身权益：

无理由退货既适用于网络、电视、电话、邮寄等远程方式的销售，也适用于上门推销、直销等非固定经营场所的销售。

无理由退货的适用期限为7日。收货的当天不算入，从下一天开始计算。期限的最后一天是星期日或者其他法定节假日的，以节假日的次日为最后一天。期限的最后一天截止时间为24点，有业务时间的截止到停止业务活动的时间。

法定4种不适用无理由退货的

情形：一是消费者定做的；二是鲜活易腐的商品；三是在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；四是已经交付的报纸、期刊。除上述4项法定排除情形外，还有一种对经营者和消费者约定排除适用的情形，即根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的，不适用无理由退货。

无理由退货时消费者应承担何种义务？一是支付退货运费，若经营者与消费者另有约定的，按照约定；二是保证商品完好，只要不是因消费者的原因造成价值明显贬损的，均属于商品完好。

网络经营者提供的商品或者服务不符合质量要求，消费者要求退货的，应由经营者承担运费。网络经营者应当自收到退回商品之日起7日内退还货款。

记者 毛雷君 通讯员 宣文



成由勤俭败由奢
倡导光盘净餐桌