

“双11”来了,市场监管部门提醒市民理性网购

这份消费警示请您收好



□ 全媒体记者 方芳 通讯员 李晶

“双11”购物狂欢节已经到来,为使消费者度过一个快乐、安全、放心的网络购物节日,近日,记者整理了近年来安庆市市场监督管理局网监局公布的线上购物消费套路、典型案例以及消费提醒。据了解,市市场监督管理局网监局近两年收到投诉130余件,其中生活用品、家用电子电器类投诉居多。反映虚假广告、不实宣传、质量和售后服务问题,以及产品质量问题鉴定难等现象突出。

案例一:利用社交网络诱购仿制品牌皮包

【案情简介】

2019年“双11”期间,市民张先生通过社交网络认识了一位女性网友,经其诱导在外省一企业自建的经营网站上购买了男、女高档皮包各一个,货值总额4600余元。收到货物后,张先生发现上述两款皮包疑似“水货”商品,于是在收货后7日内多次联系客服商讨退货退款事宜,可客服却没有了回应。

【处理过程及结果】

执法人员详细了解了购物经过以及商品资料,指导张先生及时有效地采集网购记录以及与客服的聊天记录,同时借助信息化系统查找到上述企业的真实信息为杭州市西湖区某企业。随后正式致函杭州市西湖区市场监督管理局请求协助调查,同时又分别致电、致函该企业进行沟通协调和郑重声明,要求该企业严格落实《网络购买商品七日无理由退货实施办法》。最终该企业同意了退货退款。

案例二:数千元祛斑产品无效却遇退款难

【案情简介】

胥女士2020年9月通过省内某电视台电视购物栏目了解到一款祛斑产品,随后扫描节目中提供的微信二维码添加了该款产品的指导客服杨某。在后来的聊天中,该客服通过虚假夸大产品功能、承诺百分百疗效等言语和手段诱使胥女士先后购买了该款祛斑产品2个疗程,共计4700元。使用2个疗程后,胥女士发现没有丝毫效果,于是质询该客服,可此时杨某却说退钱不可能,可以继续再买几个疗程试试。

【处理过程及结果】

执法人员仔细察看研究了相关

物证以及聊天记录,初步判定卖方涉嫌欺诈销售。然而卖方态度强硬拒不承认,并直接把微信拉黑。执法人员经多方努力联系上了该电视台,通过调阅广告视频录像、合同等资料,调查了解到该电视购物广告为广州市某保健品企业委托北京一家广告代理公司和该台签订的电视购物广告,电视广告自身没有问题,真正的问题出在了销售环节。客服销售人员为了提升个人销售业绩,不计后果地夸大推广售卖商品。执法人员经过与商家多次协商和谈判,对方答应了先行予以退款。历时2月余,胥女士4700元的损失终于被全数追回。

案例三:闲置物品交易遭遇属地监管难

【案情简介】

2020年8月,凌女士在某闲置物品交易平台与商家达成交易,租用一套婚纱用于下个月的婚礼,并在平台支付了298元租金以及500元押金。随后,该商家于8月28日将婚纱寄了过来,但凌女士发现对方没有将配套的皇冠、头纱等饰品邮寄来。商家得知后表达了歉意,并承诺等退还押金时,一并退还10元租金作为补偿。按照双方约定,凌女士于婚礼后三天内将婚纱寄还给了商家,但随后商家并没有按约定退还押金以及补偿款。

【处理过程及结果】

市市场监督管理局网监局根据相关规定,将此投诉移交由平台所在地杭州市余杭区市场监督管理局处理。余杭区市场监管部门认为,根据2020年1月1日正式施行的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,转让闲置物品,是个人消费者之间的转让行为,不属于消费者与经营者之间的消费纠纷,不在市场监管部门受理消费投诉的范围。但我市市场监管执法人员积极与该商家所在平台交涉,经过不断说法、举证和要求,平台方终于同意对该商家的相关账户进行限制,同时降低信用分。三个多月后,该商户迫于信用联合监管的强大压力,最终对凌女士进行了赔礼道歉并如数退款。

案例四:网购小家电功能短缺,商家玩“失踪”

【案情简介】

毕先生2020年10月中旬网购了一台破壁机,称原价1980元打折后以198元购得,买回后于最近使用时发现没有加热功能,随拨打商家售后电话,此时发现电话已无法联系。

【处理过程及结果】

执法人员仔细查验了所购的破壁机、说明书以及邮寄的外包装等

物,商品采用货到付款的方式通过快递支付,实际情况与当事人反映的基本吻合。但是因毕先生购买时间和反映问题的时间相距较长,执法人员通过拨打购物时的400电话和发货人的电话,均联系不上。随后设法联系上了第三方平台,借助第三方的力量终于找到卖家并迫使其答应了退货退款,同时也将案件线索移送属地有关部门处理。

消费警示:合理规划,理性网购

市市场监管部门提醒消费者,在“双11”购物狂欢节要合理规划,理性网购。

一、货比三家,理性消费。尽量选择经营规模较大、信誉等级较高、交易量大的正规网络交易平台以及诚信度好、口碑美誉度高的网店。不要轻易点击不明链接或登录陌生网站,要警惕不法分子浑水摸鱼诈骗钱财。网购前,要对商品多搜、多查、多对比。从价格、成交记录、评价详情等多方面对卖家信誉进行评估。对于甩卖、清仓、最低价等优惠打折的商品更要仔细对比,核实优惠真实性。同时要树立科学理性的消费观念,按需购买。

二、摸清套路,防范陷阱。提前关注商品的价格变化,避免陷入商家“先提价后打折”、借促销表面让利实则清库存等套路;切勿轻信“电商供”“拼购”等各种“噱头”;不要被“优惠”“折扣”“便宜”“返现”等字眼冲昏头脑。要看清并区分“定金”和“订金”,一般来说,定金一旦支付不可退,而订金原则上可退。直播秒杀勿冲动。不要被主播的煽动性语言和“限时秒杀”等字眼冲昏头脑,直播间购物要保持冷静,避免冲动消费行为。

三、加强防范,保护隐私。消费者应做好个人疫情防护,收到快递后及时进行消杀。“双11”大促是各类诈骗行为的活跃期。消费者要小心防范各类诈骗如中奖诈骗、退款诈骗等。收到快递后,对于包裹上的个人相关信息,建议消费者进行遮盖、涂抹等处理后再行丢弃,以防个人信息泄露。同时,一定要通过应用商店下载而不要通过网络搜索下载APP,防止落入山寨APP陷阱。

四、保留证据,勇于维权。购物时不要轻信商家口头承诺,要保留好商家宣传页、商品交易(订单)页面和与商家的聊天记录、付款记录等消费证据,网购时最好对促销页面进行截屏保存;网购后妥善保管订单、发货凭证、发票等购物凭证,同时注意保留电商承诺或协议等电子证据。一旦自身权益受到损害,可向商家、网络交易平台或通过拨打12345、12315进行投诉,维护自己的合法权益。

立冬迎寒潮
今日气温继续走低

本报讯(全媒体记者 程呈)昨日迎来立冬节气,与此同时,一股实力强大的全能型寒潮正横扫全国。受其影响,昨日安庆一夜入冬,急剧降温,并伴有大风降雨天气。今日气温将继续走低,安庆市气象台提醒公众做好防寒保暖工作。

11月6日15时35分,安庆市气象台发布寒潮蓝色预警信号,预计48小时内大龙山镇、五横乡、杨桥镇、罗岭镇等乡镇最低气温将要下降8℃以上,最低气温小于等于4℃,平均风力4-5级,阵风可达7级以上。这也是今年下半年发布的首个寒潮蓝色预警。据气象监测数据显示,昨日有超过170个自动气象站监测到“个位数”气温,全市最低气温出现在岳西县鹤落坪,仅为1.3℃。

另外,大风也前来为寒潮“助力”。11月7日8时36分,安庆市气象台发布大风黄色预警信号,大观区山口乡已出现9级阵风。纵观全市,潜山市双峰、桐城市长岭等地同样监测到超过7级大风。

随着冷空气而来的还有许久不见的雨水。截至7日12时50分,全市有232个自动气象站监测到降水量。全市12小时降水量最高达32.4毫米,出现在宿松县华农。这场降水虽然加剧了寒意,但洗刷了空气中的灰尘,缓解了连日来的秋燥。

未来天气走势如何?据安庆市气象台预计,8日起雨水渐止,但冷空气余威尚在,最低气温出现在今日清晨,全天最低气温为4-5℃,最高气温为9-10℃,大家仍要注意添衣保暖。此次降温幅度大,易造成流感和心脑血管疾病多发,安庆市气象台提醒市民要加强个人疾病预防,谨防感冒。好在9-10日,天气将逐渐转为晴好,最高气温回升至15-16℃,最低气温仍在5℃上下徘徊,早晚仍要注意保暖。



近日安庆天气情况:

今日,多云,5-10℃;
明日,晴到多云,5-16℃。