

## 聚焦消费陷阱之网购篇

□晨报记者 渠稳/文 赵永强/图

### 核心提示

现在网络越来越发达,消费者足不出户就能买到各种各样的商品。只要商品是您想要的、价格在您的承受范围之内,轻点鼠标,几天之内商品就会到您手中,网购已经成为一种时尚。

但是,随着网购的普及,关于网购的投诉也逐年增多,以次充好、标示价格与实际售价不符、只收钱不发货等网购陷阱也越来越多。



3月14日,一名女孩在网上选购衣服。

### 陷阱一 钱汇去了可一直收不到货

2008年,市民张欣欣(化名)在新区新世纪广场西区步行街开了一家服装店,她经常要到郑州、武汉等地进货,既耽误时间又浪费精力。

后来,张欣欣听朋友说,在网上进货比较方便,既节约时间又能免去进货途中的开销,她就想通过网上进货。

张欣欣没有网购的经验,不慎选择了一家“野店”。卖家称他们开了一家实体店,服装都是按出厂价格出售。经双方协商,张欣欣往对方指定的账户上汇了18000余元货款,卖家承诺三天内将货送到。可张欣欣足足等了一个星期也没见到货,她再次和卖家联系,这才发现对方已经注销了网店,手机也一直打不通。张欣欣才意识到

自己上当了,18000余元打了水漂,无奈之下,她只好报了警。

针对张欣欣在网上进货被骗的经历,记者采访了淘宝商城的一位工作人员,该工作人员告诉记者,网上购物一定要擦亮眼睛,一定要选择正规注册的网店,而且商家的信誉值一定要高,对于那些网上“野店”,消费者一定要小心谨慎,以防上当受骗。

“消费者选购商品时,可以留意其他消费者对该网店及商品的评价,这样可以有效减少上当受骗的几率。如果消费者在正规网店受到欺骗,可以到淘宝商城消费者维权中心投诉。”这位工作人员说。

### 陷阱二

#### 实物和广告相差甚远

2010年11月份,在某旅行社上班的周女士在网上花150多元钱买了一件羊毛衫,当时商家承诺该羊毛衫是纯羊毛的,顾客不满意一周之内可无条件退货。

当周女士收到羊毛衫后发现,该羊毛衫的样式及花色和网页上显示的差别很大,此外,该羊毛衫标签上标注的羊毛比例为50%。于是,周女士就要求商家全额退款,可商家只答应更换货物。

过了半个月,周女士也没有收到更换的羊毛衫,她再次要求退货。起初卖家还接周女士的电话,后来干脆连电话也不接了。无奈之下,周女士就给该商家打了一个差评。卖家发现周女士打了差评后,才把货款退还,但这件事还没有完全结束,商家经常给周女士发侮辱短信。

今年情人节前,在某事业单位上班的蔡先生给女朋友网购了一件鸭绒坎肩,当时卖家承诺,坎肩填充物百分百为鸭绒,可收到实物后,蔡先生发现坎肩内压根没有鸭绒,填充物为丝绵。

不仅商品质量与商家宣传的存在差异,有些商家为了吸引眼球,在商品价格也玩起了猫儿腻。合友小区的刘女士在网上一家婚纱旗舰店看上了一件合适的婚纱,当时主页上显示这件婚纱的价格是398元,可当刘女士把婚纱放入购物车后,商家却称,网页上标的398元是春节期间搞促销时的价格,现在已恢复原价568元。“这明显是欺诈,既然活动已经结束,为什么还把促销价放在网页上?”刘女士对记者讲。

律师表示,消费者要保留好相关证据,“消费者可以把与商家在网上的对话保留下来,把双方通话内容录制,以便维权。”

## 聚焦消费陷阱之电视购物篇

□晨报记者 李可 实习生 卢芳/文 记者 张志嵩/图

### 核心提示

“这就是××神奇的美白效果,45岁变35岁,35岁变25岁。赶紧拿起手中的电话订购吧!”

“高清晰的画质,超值优惠,799元等于买一部摄影机、一部照相机外加一部手机!”

高分贝的声音、夸张的表情、极具蛊惑性的语言,让刚刚打开电视机的观众忍不住多看几眼那种“限量发售”且“不买一定会后悔”的产品。广告中的产品真的如宣传的那样物超所值吗?



很夸张的电视购物广告。

### 电视购物投诉多 维权难

记者咨询工商部门工作人员得知,近年来关于电视购物的投诉呈增长趋势,但真正能维权成功的仅为少数。

该工作人员表示,电视购物存在几大陷阱:“第一,产品广告不实,夸大功效。如许多化妆品广告,当消费者使用后未达到预期效果时,一些销售者就会强调消费者的个体特殊性,并诱导消费者继续购买;第二,产品质量难保证,或所订货物与实际收到产品不符。有一次我们就接到消费者投诉说,明明购买的是手机,收到的却是一支洗面奶;第三,售后服务难以保障,大多数电视购物机构只销售商品,不负责售后服务。加上异地购物的特点,生产商、销售商、电视购物中心之间经常相互扯皮;第四,消费者投诉难,维权难。电视购物的商品一般属异地寄送,消费者拨打的订购电话在甲地,发货方在乙地,出现问题后拨打的客服电话又变成了丙地。而且大多电视购物产品找不到具体的生产和经营企业,加上属地管辖限制等原因,消费者维权难上加难。”

为防止在电视购物中受骗,该工作人员提醒消费者应注意以下几点:一要谨慎、理性对待电视购物;二购货时勿贪图便宜,价格低得离谱的商品大多隐藏着某种缺陷,或是不合格产品;三要在网上查阅该商品的商标、商品条码及厂家地址等各种信息,若产品信息不全,产品质量就很难保证;四要逐条认真阅读经营者提供的合同文本,对侵害消费者权益的条款要坚决要求修改,不签订对自己不利的合同;五是在接受快递服务时,要当场验货,并且尽可能选择信誉良好的服务主体,详细写明物品具体情况,索要并保管好有关凭证,为自己以后维权留下证据。

### 产品质量难保证,维修难

2009年1月13日,本报报道,市民郭先生在电视购物广告中看中了一款手机,价格便宜,功能齐全。可使用不到两个月,手机就出现了自动关机、死机等问题。郭先生联系该手机销售商要求修理,可对方让其自行联系厂家检修。最后,郭先生不得不将无法使用的手机扔进了垃圾桶。

2009年5月14日,本报报道,市民吴女士的女儿小赵在电视购物广告中见一款家用立式喷雾熨斗不错,便买了一台送给吴女士做母亲节礼物,可产品的实际效果与广告宣传的差很远。退货时想要退全款需先满足十几条规定,还要办理许多复杂的手续,吴女士最后打消了退货念头。

2009年10月22日,本报报道,市民闫先生

通过电视购物买了一款多功能榨汁机,使用两次就坏掉了。闫先生拨打了服务热线,销售人员对其态度大变,到最后甚至不再接听电话。

2010年11月4日,本报报道,山城区的张先生通过电视购物买了一款手机,实际产品与广告中宣称的金属外壳,拥有MP3、照相、录像、电视播放等多种功能,且能超长待机一个月等相差甚远。买到的真机为塑料外壳,用了两天就没电了。

记者从工商部门了解到,近年来关于电视购物的投诉呈增长趋势,一些经销商和电视台合作,在广告中随意夸大产品功能,吹嘘产品效果,对消费者有较明显的误导作用。消费者购买了这些产品,一旦质量出现问题维修便成了难题。