

2012/4

5

星期四
农历壬辰年三月十五淇
河
晨
报

消费周刊

总第 113 期

内容专业权威 发行全面覆盖

中消协公布《网购消费安全报告》

网购消费九宗“罪”

3月29日，中国消费者协会在其主办的网络消费安全座谈会上公布了《网购消费安全报告》，其中显示，九大问题威胁消费者网购安全。中消协建议通过赋予消费者反悔权，推行网络交易经营者实名制等方式解决网购消费安全问题。

21个省、市消费者协会上报的投诉统计数据表明，2011年上半年各地共受理网络消费投诉5530件，其中消费者因为网购产品质量问题的投诉所占比重达28.8%，因营销合同分歧、虚假品质表示等原因而受到消费投诉的分别达到21.2%和8%。

中消协指出，目前网络消费在以下9个方面存在比较严重的问题：

——**宣传与实物差距大。**一些经营者利用消费者只能通过语言描述、图片展示等了解商品信息，在宣传中借助夸张的推销辞令、非实拍图片、虚构的交易记录或交易评价，突出性能优点，遮盖自身缺点，让原本平常甚至劣质的产品，在“被包装”之后成为了精美的“畅销品”。

——**商品质量良莠不齐。**在消费者投诉中，商品质量问题最多。有些经营者销

售的商品外包装、实物、说明书三者内容不符，有些进口产品的包装盒上都是外文，有的店铺用仿品冒充正品，有的甚至违法销售“三无产品”（无生产日期、无说明书、无生产厂家）、违禁品、走私货。有的团购网站，只求赚取中间差价，以低价美图诱购，消费者得到的商品却是残次品、仿真货、二手货。

——**格式合同有待规范。**网络格式合同主要存在以下问题：一是利用格式合同免责；二是未以合理的方式提醒消费者注意；三是随时修改或调整格式合同条款而不提前通知相对人。

——**物流配送问题频出。**一是当消费者在网上购买的商品在运输过程中出现损毁时，网站、产品供应商、快递公司之间互相推诿，推卸责任，责任不清导致消费者难以获得赔偿，合法权益受到损害；二是如果消费者不进行保价，快递公司规定不按商品的价值，只按运输费用的几倍赔偿；三是某些快递公司自行规定消费者先签字后才能验收，但当验收发现商品缺失或损坏，又以消费者已签字为由拒不承担赔偿责任；四是快递公司在自制的格式合同中，限制消费者的索赔时效；五是商品

不能按时送达，快件不快。六是送货不到位，额外加收运费。

——**货款支付存在风险。**最近几年，以钓鱼、木马为特征的网络诈骗产业链初步形成，成为威胁网络消费者利益的第一杀手。黑客通过木马病毒程序或钓鱼网站等形式进行欺诈，消费者网购资金可能并未支付给真正的卖家，而是被黑客劫至第三方支付平台，继而流进骗子的账户。

——**售后服务争议突出。**在网购消费领域，很多的商品或服务尚未实现全国联保，在此情况下要想得到售后服务，必须把商品寄回给网商，这个过程往往受到网商的诚信度、物流的安全性和速度、维修期间的替代物等问题的制约。此外，一些网店经营者不提供购物发票和相应凭证，一旦发生纠纷，常以各种理由拒绝退换货。特别是一些团购网站，建设成本低，准入门槛低，资金规模和资源有限，一旦发生消费纠纷后，由于团购网站与商户间职责不明，很难在短时间内解决售后问题。

——**欺诈行为屡禁不止。**常见的网络诈骗手法有：中奖设诱、低价设诱、第三

方假冒卖家客服骗货、拖延时间导致超时打款、诱导无货付款、空头承诺骗订金、网络拍卖欺诈、谎称海关查扣、设钓鱼网站骗取账号密码等。有的团购网站先提高原价再打折，造成令人心动的团购超低价，还有的将不得出售的商家赠券当成团购商品卖给消费者。

——**信息安全亟须加强。**网络消费中，消费者需要提供与交易有关的个人信息，如姓名、住址、电话、个人邮箱等，一些商家为了扩大销售额，在未征得消费者同意的情况下，不停发送推销广告轰炸消费者的邮箱；更有甚者，为了眼前的经济利益将消费者的信息卖给他人，使消费者的个人信息与隐私以几何级的速度被扩散。

——**评价搜索玄机重重。**有的搜索引擎公司通过收取费用，屏蔽不利言论，更改排名情况，令一些网站、网商信用提升。有的网络购物平台对网店和员工疏于管理，以致一些店铺违规操作，将不同信用等级标识明码出售，从中牟利；一些平台内部员工在卖家交费后，就能帮助其换取流量输入或者更改店铺评价，修改中、差评等。

(中消)

“淇花食用油杯” 鹤壁市第四届青年歌手大赛

你想成为河南电视台的签约歌手吗？
我们为您打造璀璨的星光大道！

详情登录鹤壁网 (www.hebiw.com) 青歌赛专题

青春之歌 唱响鹤城

海选4月7日开始，请各分赛区报名
参赛选手8时15分前到淇滨区糖果KTV候
场。

海选地址：
鹤壁市淇滨区107国道与淇河路交叉口南15米路
东（淇园宾馆院内）

主办单位：中共鹤壁市委宣传部
共青团鹤壁市委
鹤壁日报社
鹤壁市文联
鹤壁市青年联合会

协办单位：永江名店
河南非凡食品有限公司
河南帮太食品有限公司

承办策划：鹤壁网 鹤壁邮政广告传媒

媒体支持：鹤壁日报 淇河晨报 鹤壁网 鹤壁手机报 鹤壁教育电视台

本刊联系电话 采编、维权：0392-3319289 广告：0392-3319226

本版编辑 康迎风