

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,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