



广西消委会发布“双11”消费提示,勿被商家花式促销冲昏头 小心预付金猫腻 警惕假客服来电

■本报记者 梁静

“双11”临近,店铺优惠券、跨店满减、分享有礼等商家花式促销让人看花了眼。据广西消委会统计,此时也是消费纠纷的高发期,投诉主要集中在:优惠促销无法兑现、商品质量和商家描述不一致、商家擅自取消订单、售后服务难以保障、发货延迟等问题。昨日,广西消委会发布消费提醒,向消费者支招,规避消费陷阱。

案例:被折扣价冲昏头 只顾抢货不管实用

建议:列出购物清单,按需购买

市民李女士的手机里,有京东、聚美、唯品会、当当、蜜芽、1号店等数个网购平台,临近“双11”,这些平台齐发力,一些平常价格较高的商品,在满减、折扣后,售价也就变得亲民起来,此时,李女士就会自动进入到抢货模式。

心理专家指出,这种心态很容易让消费者忘掉自身所需而过度关注折扣让利部分,因此“秒抢”许多用不到的商品。

案例:交定金反而买贵 要退定金很艰难

建议:花式促销需留心,预付定金需谨慎

商家为了留住消费者,推出了预付定金制度。为能拿到更低折扣,或者为了能“霸”住商品,消费者也甘愿付定金。然而,预付定金就能确保拿到货物,又或者能拿到更低的折扣么?答案是不一定。

市民王女士去年参加了某电商平台“双11”活动,其在支付定金后,一直苦等商家发货,最后商家客服却告知她没货了,可以退款。王女士很气愤,实体店同样有促销价,但因为在电商平台交纳了定金,导致其错过了实体店的促销活动。而市民韩女士在缴纳定金后发现,

去年,李女士抢货到凌晨3点,花费近6000元。她算了算,50%以上物品极少使用,10%物品从未使用。

建议:消费者事先列一张需要购买的物品清单,对照清单按需购买,以免造成浪费。不要被“优惠”“折扣”“便宜”“返现”等字眼冲昏头脑,警惕价格陷阱,避免权益受损。

多个童装品牌“双11”当天的折扣幅度竟比提前交纳定金更低,韩女士最后提出向工商部门投诉,部分商家才予以退款。

建议:目前,电商平台流行预付定金制度,商家规定消费者预付定金后必须在规定时间内支付余款才能享受优惠价,而实际上却存在规定时间内系统无法付款、订单被无故取消、定金不予退还等“猫腻”。因此,消费者网购前一定要了解清楚促销活动的细则,并注意留存促销活动的截图和商家做出的承诺的截图等证据。

案例:轻信假客服办退款 被盗刷近30万元

建议:勿泄露个人身份证号和银行卡等信息

一些不法分子冒充“淘宝客服”人员,主动打电话给消费者,谎称所购商品有质量问题需要召回并愿意多倍退赔消费者货款,致使消费者上当受骗造成经济损失。

今年7月,南京的周女士正为网购烤箱退款烦心,此时她接到了自称是淘宝客服电话,其听信对方提出的微信退款更便捷的“建议”,加了对方为微信好友。此后,周女士收到对方发来的二维码,她按照对方所说填写了个人信息资

料,并将收到的手机短信验证码告诉了对方,随后周女士很快收到了自己消费299999元的银行短信提醒,这才意识到被骗。

建议:消费者不要轻易相信主动打电话找上门的“淘宝客服”,不要扫描点开所谓“客服”发来的“退款”二维码和链接,不要随意安装对方提示安装的App,谨防登录钓鱼网站。切勿将个人身份证号、银行卡、淘宝账号、密码、验证码等信息告知对方,以免造成重大经济损失。

案例:水果被物流耽误 到货时坏了半箱

建议:验收商品需仔细,防止货不对版

去年“双11”,市民张女士在某网站平台购买了一件猕猴桃,结果到货时间推迟了一周,收货后,近半数水果已损坏。为此,其找店家讨说法,却仅仅得到了几元钱的赔偿。广西消委会指出,“双11”前后商品交易量激增,快递服务难免出现延迟,消费者购物后要有延迟收货的心理准备。

建议:“双11”期间,消费者尽量不要网购急需用品和保质期短的生鲜制品等。收到商品时,一定要仔细验货。确认货品完好无损、并与选购商品一致或符合约定后再签收。遇到快递商品损毁或丢失的情况,消费者可要求赔偿。商品包装上的消费者个人信息要及时销毁,防止泄露。

案例:“双11”买货年底装 保修却从购买日起

建议:保存消费安装凭据,及时联系网店处理

市民韦先生去年“双11”购买了一款净水器,年底安装,使用几个月后出现漏水,厂家声称净水器保修半年,但期限应该从购买之日算起,因为超过半年,韦先生需要支付维修费用。韦先生则认为,应从安装之日算起。因其消费安装均有凭据,这也为他维权提供了帮助。

建议:消费者在网购时尽量选择第三方支付平台付款或者货到付款,不要直接

转账或扫二维码等方式进行付款。消费者在网购时一定要索取购物凭证并截屏保存购物聊天记录和商家承诺,一旦发生消费纠纷,可及时联系购物网店进行处理。如无法达成一致,可先申请退款,然后向第三方交易平台进行投诉。如纠纷依然不能解决,可以向12315投诉或通过中消协电商消费维权直通车解决,依法维护自身合法权益。

网购食品到货 首先做到“四看”

市食药监局提醒消费者需注意商品包装、标签、日期等是否与网页上一致

■本报记者 叶桢 实习生 王钰琪

“双11”就要来了,相信不少网友的购物车已经堆满,就等着11日零时准点开抢。昨日,市食药监局发布消费提示,提醒广大市民在网购食品的时候,一定要注意食物的安全性。

网络产品多种多样

记者在淘宝上看到,单是减肥茶一款,就有数百种,有药厂官方旗舰店的,也有专卖店和专营店等。价格从几十元到几百元不等。在产品信息上,有的直接标注药监局审批减肥产品,有的标注国家健字,还有网红代言产品。

记者打开其中一款标注药监局审批的

减肥产品,在“参数”中找到卫食健字的批准文号,再到网络上一搜索,山西食药监局抽检保健食品的公示上显示该批号产品合格。

收货时还须“四看”

《食品安全法》明确规定,食品的标签、说明书不得含有虚假内容,不得涉及疾病预防、治疗功能。对卖家宣称有疾病预防、治疗功能的食品,或明示暗示有保健功能的非保健食品,消费者务必要谨慎购买;查卖家信誉,看发布的买家评价是否真实,对买家的投诉能否及时有效处理反馈。

在购买网络食品到货后,食药监专家强调,市民还要做到“四看”:一看商品包装,检查包装是否完好无破损。二看商品标签,检查是否标明食品名称、配料表、净含量和规格、生产者或经营者的名称、食品生产许可证编号、产品标准代号等,是否与

所购买食品网页发布的信息一致;进口食品注意核对是否有中文标签、中文说明书,内容是否与外文描述一致。三看商品日期,检查是否超过保质期,有否提前标注生产日期或者涂改生产日期、保质期等现象。四看运输条件,检查是否符合食品标签或说明书标注的特殊运输和贮存要求。

特殊食品要查备案信息

对于即将到来的“双11”网购高峰,市食药监局提醒消费者,网购食品,注意保留消费咨询记录及消费凭证。消费者如果发现网络食品安全问题的,可拨打12331向食品药品监督管理部门投诉举报。

此外,消费者在网上购买保健食品、特殊医学用途配方食品和婴幼儿配方食品时,如果卖家没有提供产品的注册证书或者备案凭证,或在权威部门查询不到相应信息时,消费者务必要谨慎购买。网购婴幼儿配方

食品,可要求卖家提供生产厂家出具的该批次食品检验合格报告;网购的保健食品到货后,要注意确认产品包装上有没有保健食品标志(小蓝帽),没有保健食品标识的非法保健食品,不要签收,及时退货。

