

# 网购套路多 下单需谨慎

## 海南工商支招应对网购陷阱



近年来,从日用品到小家电,消费者网购涵盖了生活的方方面面。但在现实中,网购还是存在诸多的陷阱,例如商家先抬高原价再打折、刷单炒销量和好评等。在2018年的“3·15”之际,省工商局提醒广大网购消费者要擦亮眼睛,理性消费,避免各种消费陷阱。

南国都市报记者 林文泉

### 这些“套路”要提防

#### 套路一 先抬高原价再打折

部分网络商家故意先抬高原价再打折,造成优惠幅度大的假象,或者通过设置复杂的促销方式,忽悠消费者。

**工商提醒:**货比三家 别盲目抢购打折商品

理性网购,不盲目抢购打折的商品。购买前货比三家,可通过多个平台、多种渠道比对促销商品的价格变化,避免被虚假折扣忽悠。同时应谨慎购买网上售价与线下价格相差悬殊的商品。

#### 套路二 刷单炒销量和好评

消费者在网购时,通常会查看商家的店铺销量和好评率。不过,需提防不法商家通过刷单炒信用。单纯因为高销量而选购,往往容易上当。

**工商提醒:**中差评或许更有参考价值

不可轻信网店成交量、好评等信息。如果一件商品销量很大、评价无几,就要留神是否因退货率高造成。如果一件商品的评价内容中充斥着清一色的长段文字好评、内容大同小异,就有虚假好评的嫌疑。消费者可以着重查看“买家秀”,即带有商品实拍配图的评价,中、差评内容可能更有参考价值。

#### 套路三 抢红包暗藏钓鱼链接

不法分子骗术可能打着抢红包、中大奖、幸运抽奖、扫二维码得优惠等旗号,引诱消费者在不经意间点击钓鱼链接,盗取用户钱财和个人信息。

**工商提醒:**别轻易泄露个人信息

务必选择大型、正规的网站购物,认准网页底部工商备案的红旗标志,谨防钓鱼诈骗网站。不要随意点击不明链接、弹窗,不要随意扫描不明二维码,不要轻易将身份证号、银行卡号、手机号码等个人信息提供给他人,更不要泄露手机动态验证码,最好使用第三方支付平台进行交易,切勿直接转账、汇款。

#### 套路四 预付定金 买不成不退

网上很多商家都提前设置了预付定金规则,要求消费者预付定金方可低价预购指定促销商品,若消费者未在规定时间内支付尾款,定金则不予退还。

**工商提醒:**保留证据 防止商家事后不认账

预付定金不退属霸王条款,不符合法律规定。消费者应详细了解网购平台及商家的促销规定,清楚定金、红包、优惠券等的使用方式和期限,与商家充分沟通,并注意保留促销宣传图片、活动细则、礼品清单、订单页面、聊天记录等信息,防止商家事后不认账。

消费者购买商品或者接受服务前,一定要看清缴纳的款项究竟是“定金”还是“订金”。对于“定金”,依据《合同法》相关条文规定,双方有约定的按照约定执行;如果无约定,经营者违约时“定金”双倍返还,消费者违约时“定金”不返还。至于“订金”,目前法律没有明确规定,可视为“预付款”,双方有约定的按照约定执行;如果无约定,经营者违约时应无条件退款,消费者违约时可以要求经营者退款。

#### 套路五

#### 预售商品不能七日无理由退货

有不少电商偷换概念,声称“预售类商品”或“定制类商品”不支持七日无理由退换货。

**工商提醒:**只有四类商品不能退:消费者定做的,鲜活易腐的,数字化商品、报纸期刊以及其他根据商品性质并经消费者确认不宜退货的商品。

消费者退货时要保证商品完好,不影响二次销售。此外,还要注意采用积分、优惠券等形式付款的,商家在消费者退还商品后应当以相应形式退还消费者。礼包、套装或满减优惠活动中的部分商品退货,导致不能再享受优惠的,根据购买时各商品价格结算,多退少补。

### 1 这些信息要注意

省工商局网络商品交易管理处负责人表示,消费者选择网购时要注意查看相关信息,避免上当受骗。

#### 商家信息

包括网站、平台和网店的相关信息,主要是查看他们的经营主体资格:一般出现在网页末端,或者资格认证栏目,有必要的,可以通过工商官网查询商家的注册登记情况,通过工信部网站查询网站备案或许可情况;如果是个人身份经营,要查看平台是否给予实名认证,是否缴纳消费者保障保证金等,还可以查看店主的信用记录。

#### 商品信息

不要被花哨的图案迷惑,要仔细查询商品质地、型号、功能、价格、质量标准等相关信息,产品图片是否真实(有无虚拍嫁接商品图片的现象,有无虚假制作外观和夸张处理内容的痕迹),价格是否偏低,不要一味地追求价廉而忽视产品质量。同时,注意查看相关产品用户评价。

#### 售后服务保障信息

包括索要销售凭证、产品三包凭证,查询弄懂售后服务的条件、服务网点、地址和要求,有无其他使用限制和附加条款,有无联保措施,注意确认记录售后服务的联系方式和方法,确认售后服务事项是否能够真正落到实处,避免因售后服务缺失给自身带来的尴尬。

#### 选择支付渠道

不要随便按照商家的提示给私人账户汇款,要选择货到付款或者正规的支付渠道,比如第三方支付平台等。

#### 收货验货

收到货物后,应尽快、仔细检查货物有无质量问题,特别是某些部件、功能的完好,应尽早发现,以免超过7天无理由退货期、保修期或保质期。特别是货到付款的,更要仔细验货,索要付款凭证。

### 3 这样做可维权

平时养成保留交易记录的习惯。包括购买商品的页面、订单提交页面、付款成交记录、与商家聊天记录等等,一定要用交易平台的官方聊天工具,不要用其它的聊天工具。聊天工具中记录的信息对你的维权之路很重要,一定不可过早删除。此外,要对购买的商品拍好照片,还有发票或者购物凭证,这些都是维权的证据。

**注意7天无理由退货的期限。**7天无理由退货的期限包括了节假日、周末,如果终止日为法定节假日,根据民法的规则,向后延长一天行使“后悔权”。

**对商家不予退换货的理由要有正确的判断。**主要是要符合新消法的相关规定,如果不清楚,可以拨打12315热线进行咨询。

**选择投诉渠道。**首先应当立即向网购平台的客服申诉,并递交证据。其次可向平台或网站所在地的工商局投诉,并递交证据。如不清楚如何投诉,可拨打本地12315电话。