

# 国货当先还是防“坑”至上

直播秒杀,要冷静

2020年“双11”购物狂欢已拉开序幕。消费者怎样才能科学合理消费?消费者权益保护委员会提醒消费者多些理性,树立科学健康、文明节俭的消费理念。

受疫情影响,今年传统线下销售模式受到冲击,网络直播带货却获得爆发性增长。直播带货是近年兴起的热门促销方式,特别是今年,“网红”带货成为一种潮流。有关消息显示,今年“双11”期间,直播带货是各电商平台主打的促销模式。由于直播带货属新兴消费业态,法律规制相对滞后,责任关系多样复杂,权责边界不够清晰(主播、商家与平台之间责任义务难划分),在保障消费者权益方面容易发生问题,相关投诉正快速增长。市场监管总局日前公布的数据显示,前三季度全国12315平台共接收直播相关投诉举报2.19万件,同比增长479.60%,其中,关于直播带货的投诉占比近六成。直播相关投诉举报数量排名前五的企业均为头部电商平台和短视频平台,占直播总诉求量的11.81%。当前社交平台、短视频App关于直播带货准入门槛较低,部分平台的产品质量、支付安全保障体系以及售后服务体系还需进一步完善。

对此,消委会提醒消费者,面对“双11”电商平台直播购物宣传轰炸时,要保持清醒和理智,要尽量选择正规平台且具有专业选品团队的头部主播,尽量选择品质保证且有售后保障的商家和商品,按需购买,不攀比奢华,量入为出,不要被直播间营造的“超高性价比”“热卖”“抢购”“秒杀”等气氛所感染,避免冲动下单、盲目消费。

优惠规则,要看清

网购骗局,要防范

境外商品,要消毒

今年“双11”战线拉长,电商平台从10月21日就拉开了预售序幕。通过支付定金的预售消费模式,以“付定金立减”或“定金膨胀”等优惠形式进行促销。

“没有点奥数功底,都不配过‘双11’!”近年来,许多商家在促销规则上下足了“功夫”,预售、满减、购物津贴、玩小游戏抢红包等营销策略,让“双11”越来越复杂了,也让许多网购消费者

“双11”是电信网络诈骗的高发期,常见骗局以“预售”“红包”“客服”“信用提额”“刷单返利”“中奖免单”等为名义,诱导消费者点击非法钓鱼网站骗取其个人信息及财产,提醒消费者千万不要点击陌生链接,电商平台退款应依照正规流程,收到疑似诈骗电话或短信,对方提示“订单异常”“缴纳保证金”“退

随着物流体系的不断升级,“海淘”“代购”成为“双11”重要消费方式。但当前国外疫情控制不乐观,消委会提醒消费者在选择海淘或代购境外地区商品时,务必要做好疫情防控措施。根据

“心累”,甚至有网友总结了计算公式,堪称“数学难题”。玩法越来越多、优惠越来越少,也成为了消费者诟病的槽点。因此,提醒广大消费者,理清头绪,多与店铺客服沟通,了解清楚促销规则,避免盲目凑单。

根据《天猫预售业务管理规范》的相关规定,支付定金后,因买家自身原因导致未如期支付尾款,或买家申请退款且根据《天猫规则》《淘宝平台争

款”等情况时要谨慎,及时与店铺客服沟通,了解情况,防止上当。

价格驱动是“双11”吸引消费者的最强武器。然而在“全年最低价”“定金抵扣”“红包补贴”“满减”“限时抢购”“低价秒杀”等各类优惠活动背后,消费者还须留意各种“假优惠”价格陷阱。

卫健委、疾控中心等部门的提醒,对于从国外境外进口的商品,消费者收货时要做好外包装消杀。无论是快递外包装,还是商品外包装,建议都进行严格消毒。

议处理规则》等规则判定非卖家责任的,定金均不退还。

为避免财产损失,消委会建议消费者参与预售活动时,应仔细阅读预售规则,下单前务必确认好消费需求,切莫因促销优惠而冲动支付定金;已下单的消费者要按照约定时间支付尾款,避免因超期而损失定金。在支付尾款时还应注意尾款金额是否与商家宣传的优惠价格一致。

一些商家惯用“先涨价再优惠”套路,看似优惠力度很大,实际与平时售价相当。一些商家用“虚构原价”、虚标“划线价”玩“假优惠”把戏。对此,消委会提醒消费者擦亮眼睛,提前关注想购买商品,留意平时销售价格,并在不同平台、商家之间“货比三家”,以此甄别商品是否真的降价,避免上“假优惠”的当。

此外,包装箱、包装盒最好及时丢弃或销毁,尽量不带入室内;接触物品包装后,要及时洗手消毒;而食用进口冰鲜、冷冻食品,则一定要煮熟煮透,尽量热吃。

据新华网

## @ 尾款人,剁手消费“11问”了解一下

天猫“双11”第二波即将开启,今年“双11”不仅节奏变成了两波,而且在内容上,更增加了买房买车、吃喝玩乐,全国一半在售楼盘,120多个热销汽车品牌均加入“双11”,“双11”已经正式覆盖生活方式的方方面面。

而在玩法上,今年“双11”新推出养猫、直播以及直接满减等新的方式,这让消费者明显感受到:今年简单了很多。新的方式激发了新消费的爆发。今年11月1—3日这多出来的“双11”第一波活动中,已有过百品牌销售额过亿。

中国消费者协会副秘书长董礼表示,今年“双11”平台推出了新玩法,改进了往年的复杂规则,增加价格透明度,帮助消费者真正省钱;而今年“双11”也与往年不同,消费者、商家和政府都更加重视,以期满足消费需求,释放线上经济潜力。

结合以往消费者投诉热点,保护消费者权益委员会发布网购消费“11问”,为广大消费者支招。

**问题1:发现商家网购促销“先涨价后打折”怎么办?**

如果商家存在虚假促销行为,可

以保存相关证据拨打12315举报。以虚假折扣购买了商品的消费者,可以要求三倍价款的赔偿。

**问题2:预售商品不想要了,付的定金能退吗?**

消费者预付定金后,如果是个人原因没有及时支付尾款,定金不退;若是经营者原因导致无法支付尾款,则双倍返还定金。

**问题3:商品下单成功,商家却以“库存售罄”为由擅自取消订单,能维权吗?**

商家有及时了解商品库存真实情况的义务,消费者支付成功,代表双方的买卖合同已生效,商家以“库存售罄”为由且不征求消费者同意,单方面取消订单是违约行为。消费者可以要求商家按时发货,或承担违约责任。

**问题4:网购食品有质量问题,可以要求赔偿吗?**

根据《食品安全法》规定,买到不符合食品安全标准的食品,除要求赔偿损失外,消费者还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或损失三倍的赔偿金,增加赔偿的金额不足1000元的,为1000元。

**问题5:商家送的赠品或小样有质量问题,能不能要求退换?**

今年“双11”很多品牌在打折基础上还会送一堆小样,但赠品也是商品,同样享受“三包”服务。如果消费者收到的小样或赠品有质量问题,可以要求商家更换或退货。

**问题6:网页标明“特价商品概不退换”,有效吗?**

这是典型的“霸王条款”。特价销售是商家为促销商品采取的一种营销手段,只要商品出现质量问题,商家就要负责到底。价格“打折”,质量、性能、用途和售后服务不能“打折”。

**问题7:第二次申请“七日无理由退换货”时,被告知距离最初收货超过七天不能再次申请,合理吗?**

不合理,“七日无理由退换货”时间应该自消费者签收商品次日起开始计算。也就是说,如果商品需要再次更换,时间应自第二次收货次日起重新计算。

**问题8:快递显示“已签收”,却找不到怎么办?**

“双11”期间快递量猛增,快递员送达快递时应及时联系消费者签收

和验货,如果快递员未经消费者同意擅自投放导致快件丢失,要及时与快递企业及商家取得联系,进行索赔。

**问题9:没有收到任何通知,快递擅自被放入智能快件箱并产生超时费用,能拒绝付费吗?**

《智能快件箱寄递服务管理办法》明确规定,使用智能快件箱投递快件,应征得收件人同意。如果快递被擅自放进快递箱,可以要求取出快递并拒绝支付超时费用。

**问题10:直播间下单买到假货,怎么办?**

保管好订单凭证及假货证明,进入商品订单页面,查询商家详细资质信息,联系平台客服要求退货并赔偿,向商家所在地市场监管部门举报。

**问题11:为了有效维权,网购应该保留哪些证据?**

网购时注意收集和保存消费证据,如下单凭证、聊天记录、商品宣传页面等等。发生纠纷后,可以先与商家协商解决,也可向网络交易平台投诉,协商无果可以向商家或平台所在地消委组织或拨打12315投诉。

据中新网