

小心

「双十一」陷阱多防「坑」攻略快收好

遇到网络消费「套路」,可拨打西樵消委会热线 0757-86899315



满减、秒杀、打折、红包、购物津贴、优惠券、预付定金直减……随着“双十一”临近,各大电商平台和线下商场纷纷加大各种促销力度。相信很多街坊也摩拳擦掌,早早开始了“添加购物车”模式。

无数“剁手党”狂欢的同时,也是产品价格欺诈、产品质量和服务问题的高发期。据中国电子商务研究中心发布的《2018年“双11”消费投诉与体验报告》显示,2018年“双11”期间,消费用户维权案例与去年同期相比增加27.81%,退款问题投诉占比最高为19.10%,商品质量问题投诉占比为6.16%。

在此,《樵山社区》联合佛山市南海区消费者委员会西樵分会(简称“西樵消委会”)为大家提供一份“双十一”防“坑”攻略,提醒街坊们在“买买买”的同时,要“擦亮双眼”,避免落入网络消费的陷阱。

案例直击

警惕商家不断延迟发货时间

去年,西樵一市民向西樵消委会反映,“双十一”期间,他在天猫网购平台上看见某家具商店显示:“双十一期间下单,预计11月中旬可以进行发货”,打算12月新屋入伙的他便立马下单购买了衣柜和梳妆台。

但眼见12月份快到了,仍未见商家发货,市民立即向商家客服咨询,得到回复是下单后需要在17-25天内发货。到了12月,店家仍未发货,该市民遂于12月

4日再次咨询商家客服,商家表示需要12月中旬才能发货,市民认为商家三番四次延迟发货时间,导致其不能如期入住,因与商家协商不成,将问题反映到西樵消委会,希望介入协商,要求商家按照17-25天内的规定进行发货。

最后,经过西樵消委会协调,商家表示已于12月12日向消费者发货。随后,西樵消委会联系投诉人核实情况,得知问题已得到解决。

货品未到手 别点“默认收货”

2018年,西樵一市民“双十一”期间在天猫购买了一个价值1399.68元玻璃书柜。商家表示已发货,却没有将物流信息发给市民。临近第三方平台交易限时,商家在市民没有收到货的前提下,要求该市民提供安装验证码。市民认为对方故意欺骗,并致电西樵消委会反映情况,希望

商家尽快送货上门安装或者进行退款处理。

接到投诉后,西樵消委会立刻联系商家,商家表示“双十一”时,由于低估了出货量,导致货物不能如期交给消费者手上。商家还认为产品已制作好,故向市民要求完成购物操作。经西樵消委会协调,商家将退款全额退还给该市民。

消费警示

●不懂商品属性,多问商家情况

在购物过程中,市民有向商家咨询商品的权利。市民在不懂商品属性的情况下,可多问商家

产品情况,形成良好购物习惯,也减少在购物时对产品的不熟悉、不知情而产生不必要的纠纷。

●收到货前不要提前操作“完成交易”步骤

购物下单后,商家若提出“先完成交易流程,再……”,这有违网购规则,自身权益有可能已被侵害。在保证双方权益不受到损害的前提下,应拒绝这种条件,并立刻向平台或消委会反映问题。

●网购要注意保留消费凭证

若是产生网络交易消费纠纷,注意保留消费凭证,以利维权。在与卖家、交易平台协商不能解决的情况下,可直接拨打西樵消委会热线0757-86899315。

防“坑”攻略

攻略1

这些“有毒红包”不能随便点开

一到“双十一”,抢购物红包的链接经常风靡朋友圈,但是红包链接哪些是官方的,哪些是钓鱼链接?如稍有不慎,就会中了骗子的圈套。这些“有毒红包”将可能直接偷取涉及钱财的账号密码,转走钱财;或是泄露你的个人隐私;或是将你变成垃圾营销的“工具”。

诱导分享和欺诈用户,点击右上角举报即可。

●与好友共抢的红包

朋友圈有不少跟好友合体抢红包的活动,要求达到一定金额,比如100块,才能提现,这很可能只是一种吸引粉丝的骗局。

●高额红包

收到所谓“666”、“888”之类的大红包,基本上可以确定就是骗子。

●需输密码才能拆的红包

如果有商家或者朋友发来一个微信红包,要输密码才能拆,那就要警惕了,因为这可能是假红包。真正的微信红包在收的时候是绝对不需要输入密码的。

●需要个人信息的红包

要求输入收款人姓名、手机号、银行卡号等信息的红包,可能是诈骗或套取个人信息的。

●分享链接抢红包

看到分享类红包,比如送话费、送礼品、送优惠券等,要求先关注,还得分享给朋友的。这种红包涉嫌

攻略2 警惕“客服”致电引导“退款”

有的不法分子冒充客服人员直接联系消费者,以货款支付失败、商品没货需要退款等借口诱骗消费者登录“钓鱼网站”。遇到这类

情况,大家一定要提高警惕,不要轻信。任何以卡单、未支付成功为借口向你索要银行卡号及验证码进行退款的,有可能就是套路。

攻略3 预付定金的商品谨慎下单

部分商家混淆“定金”与“订金”,二者的区别在于“定金不退,订金能

退”。大家在支付前一定要看好商品的预售介绍,并保留下单凭证。

攻略4 小心“电商专供”商品

“电商专供”商品与实体店销售的产品看似一模一样,但是在颜色、内件配备或某些功能上存在差别。所谓的“电商专

供”商品一般价格较低但品质较差,特别是服装、电器、鞋帽、箱包等品类较多,消费者一定要擦亮眼睛。

防“坑”口诀

理性对待促销宣传,擦亮眼睛莫冲动消费。

仔细了解促销规则,多比价避免先涨后降。

选择正规电商平台,不随意点击不明链接。

使用安全支付方式,经常更新账号和密码。

量入为出适度消费,谨防不良贷款深陷阱。

保留网上购物凭证,及时有效维权保利益。