

电商犯了相撕病 网民购物防挨踢

面对双11,你别等于“2”

网购家电 工商支招

■ 本报记者 周月光 通讯员 何海丹

双11将至,家电网购如火如荼。但在往年的双11之后,都会迎来另一个高峰——购买问题产品消费者集中投诉。如何避免家电网购陷阱,省工商局有关人士特为读者支了两招。

索要发票,维权不难

案例 三亚的袁女士在网上购买了一款海尔电热水器,但是使用没多久就出现了内胆漏水现象。因为还在“三包”期内,袁女士要求换货。海尔三亚售后服务中心也同意换货,但是表示:按厂家规定,袁女士必须提供购货发票,否则没办法操作。

可是袁女士网购时没想到要发票。面对这一难题,袁女士只好向工商12315热线投诉。经三亚市光明工商所调解,海尔公司直接寄了一个新热水器内胆给袁女士。

支招 省工商局网络监管处有关负责人说,很多消费者网购时忘记索要发票,一旦产品出现质量问题,维权就比较麻烦。虽然有关法律规定,购物发票或其它凭证也能作为“三包”的依据,但在实际操作中,全国“联保”的家电厂家都要

求其售后服务商提供“三包”服务时,必须向消费者索要购买发票,否则厂家不认账。因此,建议消费者网购家电产品时,一定要索取发票。

不贪便宜,仔细甄别

海口的陈先生在网上购买了一部液晶电视,价格比实体店便宜了1000多元,然而使用没多久,电视内屏就出了故障。他找到该品牌电视海口售后服务中心,工作人员检查后表示,虽然在“三包”期内,但不符合保修条件,只能联系网上卖家处理。陈先生给网上卖家打电话,但对方不接他的电话。

一名家电经销商透露,陈先生网购的产品可能是电商定制的特价货。发生问题,生产厂家不愿承担责任,消费者只好找卖家。

支招 省工商局12315指挥中心有关负责人提醒消费者,网购家电要避免陷阱,关键选择大品牌,选择参加全国“联保”的家电厂商。正常情况下,参加“联保”的家电企业与维修企业信誉有保证,消费者购买参加“联保”家电企业产品,可实现“一地购机,全国保修”,不管在哪儿购买的产品,购买家电时索取了发票,就可就近选择定点维修站享受“三包”服务。

国家发改委价格监督检查与反垄断局发布提醒 网络销售别漫天“开价”

在各大电商网站跃跃欲试备战双11之时,国家发改委价格监督检查与反垄断局11月3日发布《关于规范网络零售价格行为的提醒书》,提醒企业在网络上销售商品和提供服务,应当同实体店一样,自觉依法明码标价。标价内容要真实明确、清晰醒目,价格变动要及时调整。不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。

提醒书同时标明了以下9种重点防范的价格违法行为:

1.虚构原价,标示的原价属于虚假、捏造,不是本次促销活动前七日内最低交易价格,或者从未有过交易记录。在对未销售过的商品开展促销活动时,不得使用“原价”“原售价”“成交价”等类似概念。

2.销售商品和提供服务前有价格承诺,不履行或者不完全履行。

3.虚假优惠折扣,标示的打折前价格或者通过实际成交价及折扣幅度计

算出的打折前价格高于原价。

4.使用“仅限今日”“今日特惠”“明天涨价”等不实语言或者其他带有欺骗性、误导性的语言、文字、图片等标价,诱导顾客购买。

5.声称“特价”“清仓价”“全网最低价”“市场最低价”“出厂价”“零利润”等,但价格表示不真实、不准确,没有依据或者无从比较。

6.采用与其他经营者或其他销售业态进行价格比较的方式开展促销活动时,未准确标明被比较价格含义,或被比较价格无来源依据。

7.销售商品或者提供服务,以低价招徕顾客,以高价进行结算。

8.销售商品或者提供服务有附加条件时,不标示或模糊标示价格附加条件。

9.采取价外馈赠方式销售商品、提供服务时,不如实标示馈赠物品的品名、数量,或者馈赠物品为假劣商品。

(北京商报)

传网页,促销活动的宣传网页截图等,特别是大件、贵重商品务必要求保留凭证,并妥善留存,以备日后维权之用。如遇侵权行为,要及时与商家协商,协商不成可向购物网站平台投诉,也可致电12345政务服务热线反映。

5.如有证据证明商家在第三方网络平台的经营活动存在违法行为,根据《网络交易管理办法》有关规定,可向第三方网络平台注册登记所在地的工商部门反映。

(华都)

3.不要只把产品宣传图片作为唯一参考,而应充分了解商品的名称、品牌、产地、性能、规格尺寸、价格、运费、配送和支付方式、退换货条件等信息,做到明明白白消费。

4.注意保留购物凭证,包括交易记录、订单、发货凭证、发票、聊天记录、宣

不当“剁手族” 你得学几手

为了让广大网购族能更好地享受双11的乐趣,减少消费纠纷,现提醒消费者注意以下5个方面:

1.在双11期间要理性消费,不要盲目购买不必要的商品,更不要因商品价格便宜而被冲昏头脑,要警惕商家是否为价格欺诈、虚假刷“好评”等行为。

2.尽量选择大型、正规、信誉度高的网购平台和商家,避开“钓鱼网站”。如果不是在知名品牌网站购物,最好先登录工信部网址,查询网站是否有ICP备案信息;同时可查询是否有工商“红盾电子标识”。

3.不要只把产品宣传图片作为唯一参考,而应充分了解商品的名称、品牌、产地、性能、规格尺寸、价格、运费、配送和支付方式、退换货条件等信息,做到明明白白消费。

4.注意保留购物凭证,包括交易记录、订单、发货凭证、发票、聊天记录、宣

传网页,促销活动的宣传网页截图等,特别是大件、贵重商品务必要求保留凭证,并妥善留存,以备日后维权之用。如遇侵权行为,要及时与商家协商,协商不成可向购物网站平台投诉,也可致电12345政务服务热线反映。

5.如有证据证明商家在第三方网络平台的经营活动存在违法行为,根据《网络交易管理办法》有关规定,可向第三方网络平台注册登记所在地的工商部门反映。

(华都)

3.不要只把产品宣传图片作为唯一参考,而应充分了解商品的名称、品牌、产地、性能、规格尺寸、价格、运费、配送和支付方式、退换货条件等信息,做到明明白白消费。

4.注意保留购物凭证,包括交易记录、订单、发货凭证、发票、聊天记录、宣