

狂欢节不能变成狂宰节

“双11”要到了,各家电商都在摩拳擦掌,跃跃欲试。为预防“双11”期间欺诈、误导消费者等问题的出现,昨天下午,南京市工商局召集了好享购、途牛网、365房产网等南京本地的十家电商网站,进行行政指导。先提价后打折,用“第一”“最低价”等诱惑性字眼忽悠消费者,使用“霸王条款”限制消费者权利等,对于这些不利消费者的行为,工商部门给他们打“预防针”。

通讯员 董国成 江晓峻 现代快报记者 朱蓓

“双11”来了,南京市工商局约谈10家电商 不准先提价后打折 禁用销量第一、最低价等词来忽悠

1 网店:先提价然后再打折 工商:不允许

“双11”买到的东西到底是不是真的便宜呢?很多比价网站和比价软件让消费者能看出一定时间段内的价格变化,但这也无法阻止一些网店或电商“充分提前”进行提价。南京市工商局对于此前“双11”网购投诉分析,先低价打折吸引消费者关注,然后再以无库存为由不进行销售,或单方面变更甚至撤销促销活动等做法,都是欺骗消费者的手段。

应对:昨天下午,在场的几家电商纷纷表态,其中一家电商承诺,此前的销售价格都有视频记录,“双11”期间促销的商品都是此前热销的商品,将附上原先的价格视频记录,让消费者能够一目了然。



2 网店:销量第一、最低价等词忽悠人 工商:违反了《广告法》

今年以来,虚假宣传成为了消费者投诉的一大热点,据介绍,今年以来,南京关于虚假宣传的消费投诉正以几倍的态势增长。相关负责人说,“全网最低价”“史上最低价”“销量第一”等内容违反《广告法》,还有一些使用“冠”等含有第一意义的宣传用语,同样是不允许的。而且一些商家在网上宣传产品质量的内容,也缺乏实质的证据支持。

应对:工商部门向电商提出要求,电商平台应当要求供货商提供产品质量、功能宣传内容的实质证据,进行把关。而广告用语中的各种违规内容,也应当由平台内的广告审查人员一一进行把关。



3 网店:不靠谱卖家“浑水摸鱼” 工商:电商平台应核实卖家身份

电商对于平台上的卖家都有把关的义务,而网购投诉中,很多消费者维权无门恰恰是因为被侵权后无法找到卖家。近日,有消费者向南京市消协投诉,南京栖霞一家化工企业在生意宝平台上销售时只收钱不发货。但经过调查,结果却出人意料,这家化工企业压根没有在这家电商平台上开网店,而是被不法分子冒用了企业名称。

应对:根据新出台的《网络交易管理办法》,电商平台应该对卖家和经营者进行身份审查和登记,建立登记档案,并在主页面醒目位置公开营业执照等信息。



4 网店:借机倾销劣质商品 工商:促销商品要有“三包”服务

“双11”抢购,买回的东西质量很多不如预期。据统计,今年1-10月,南京网络购物的申投诉达到11371件,占申投诉总量的20%,其中商品质量问题最为突出。在网络购物中,交易双方并不见面,消费者只能通过图片资料、网上广告来选择商品,无法看到实物,极易出现货不对板等问题。

应对:商品价格降下来,但想买到正品行货却挺难,正所谓便宜无好货。工商部门要求电商排查商品信息,并对促销活动中销售、附赠的商品和提供的有关“三包”服务进行严格把关。



5 网店:“霸王条款”拒绝无理由退货 工商:不允许

在网购消费中,不公平格式条款和不合理附加要求等“霸王条款”同样侵害消费者权益。消费者下订单并支付成功后,网站以恶意消费为理由,未与消费者协商,单方取消订单;还有的商品网站显示有货,但消费者下单后,网站称工作失误或货源不足自行取消订单。还有一些卖家自行列出不适用“7天无理由退货”的范围,以此规避新《消法》的相关责任。

应对:工商部门要求,电商应当在促销前事先公布促销活动的期限、方式和规则,同时,如果电商因为相关原因无法发货,应该按照《合同法》的规定承担相应的违约责任。



6 网店:发货不及时,物流跟不上 工商:应制定物流配送应急预案

“双11”期间网购交易量巨大,发货、运送等问题一直是“双11”最大的后遗症。卖家发货不及时,不能在承诺或与消费者约定的时间让消费者拿到货物;消费者退货或订单被取消后,迟迟不退还货款;网站不开具销售发票,拒绝协助购买有节能补贴产品的消费者领取补贴……

应对:要采取必要的技术手段保障平台的正常运行,制定促销活动物流配送应急预案,在配送不及时的情况下,要向消费者做好解释。同时,加强售后服务队伍管理,及时处理消费者投诉和商标权利人投诉,确保“7日无理由退货”等规定得到切实执行。



漫画 俞晓翔

Q 相关新闻

南京市消协发出“双11”消费提醒 不要盲目迷恋低价,网购记得保留聊天记录

本报讯(通讯员 王芙蓉 记者 朱蓓)在给电商打“预防针”的同时,南京市消协也向消费者发出了消费提醒,提醒消费者更加理性地消费,并且不要被商家忽悠。南京市消协副秘书长曹伟表示,每年的“双11”都会带来大量的网购消费投诉,除了提前给消费者进行提醒以外,在11月月底消协同样会与电商平台进行联系,通过

数据分析和投诉分析,对不法的卖家和投诉案例进行曝光。

消费提醒:

提醒一:不要盲目迷恋低价,选择明显低于成本价的商品链接。很多网络平台或商家以远低于成本价的标价吸引消费者参与“秒杀”或“抢购”,一旦成交,便以库存不足、不在配送范围等理由为借口,

拖延交付,甚至取消交易。

提醒二:不要轻易点击卖家提供的交易链接或图片等,更不能通过卖家提供的第三方支付链接进行付款。对于自己不熟悉的网站,应多方甄别,如使用相关软件帮助识别拦截,查验网站下方的ICP及各项许可证,保证网购安全,以防误入“钓鱼”网站。

提醒三:为维护消费者合法权益,消费者应保存网上商品交易图片以及与商家聊天记录等资料,并索取有效购物凭证或发票,以防发生消费纠纷。在收到商品出现问题,且无法与商家达成一致的情况下,及时向电商企业平台的维权团队投诉。若纠纷仍不能协商解决,可向有关部门或消协投诉。