

消费者权益日

3.15 网购维权更有底气

从本周日(3月15日)起,《侵害消费者权益行为处罚办法》正式实施,网购族们投诉扯皮时更有底气了。然而如何投诉?投诉时需要哪些证据?哪些物品不适用“七日内退货”?现代快报商业消费周刊——总结,贴心提示“网购有风险,下单需谨慎”。

现代快报记者 何玥颖



Q1:如何投诉购物网站?

答:网购产生纠纷,与卖家、交易平台协商不成,可以向经营者所在地工商部门投诉,也可以向第三方交易平台所在地工商部门投诉。投诉方式包括:一是拨打经营者所在地12315热线;二是登录江苏省工商行政管理局网站(www.jsq.gov.cn)、江苏工商网络商品交易监管服务网(www.jsqswlj.gov.cn)投诉;三是对于外省市网站,应根据网络经营者所在地,向当地工商部门投诉。目前,大型网购平台所在地的工商部门都开通了电话、网络维权途径。网络投诉平台通过简单登记注册即可使用。

Q2:投诉时应提供什么信息?

答:消费者应保留好消费订单信息或消费凭证,投诉时提供的资料越详细越好。比如订单号、商品交易订单页面、商家网络昵称、发票、消费者与商家的

聊天记录等电子证据。消费者可通过电子截图、纸质打印等方式提供。

Q3:哪些商品不能七日内退货?

答:根据规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。

由于消费者的原因造成的退货,运费由消费者承担。但是下列商品除外:1.消费者定做的;2.鲜活易腐的;3.在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;4.交付的报纸、期刊。除此以外,其他根据商品性质并以消费者在购买时确认不宜退货的商品。经营者和消费者另有约定的,按照约定。

Q4:海外购物应注意什么?

答:针对海外直购应注意,由于各国之间对网络监管的法律法规差异很大,维权存在困难。建议消费者不要购买易碎物品,尽量选择大型正规购物网站。

特别提示:
网购三项要注意

注意质量:网上货物价格低廉,但是在购买时见不到实物,网购货物质量良莠不齐,其中不乏劣质产品,消费者在选购时,一定要把好质量这道关。

注意售后:网上购物,一旦因货物与商家发生意见上的分歧,商家不在当地,消费者要求维修和退换货难,建议消费者尽可能选择到当地实体店购买,确需网上购买时,勿忘向商家索取购物发票。

注意诱惑:购买物品有赠品,对于每个消费者来说无疑都是件开心的事,可是当因为货物本身质量发生分歧要求退货时,赠品已经使用,尤其是赠品是食物的已经吃了,这样维权起来,吃亏的一定是消费者。

维权热线:
025-84783543
025-84783632

手机贴心管家
——联想

近日本报接到联想手机用户杨先生的来电,他在电话里激动地说,联想手机售后服务质量真的是非常好、服务水平高,既人性化又方便快捷。

大年初一杨先生一家到南京来玩,刚下火车手机突然无法开机了,酒店的地址及联系方式都在手机里面,也没有备份下来,导致杨先生不知道该怎么去酒店,只好先找到维修站。

杨先生来到了新街口石鼓路维修站,可是维修站过年期间停业放假,杨先生看到维修站大门上贴了一张停业通告,上面有一个紧急联系人电话,就抱着试试看的态度打了过去,接电话的张女士了解到杨先生的情况,半小时就与一位维修工程师一起赶来,并很快地就把手机修复,让杨先生找到了酒店的资料。

杨先生表示当时非常感动,要表示心意付车费和维修费给维修站,可是那位张女士说手机在保修期内,不需要收费。维修站的服务再次感动了杨先生,趁着3·15来临之际,特地打电话来表扬,希望联想的这种贴心服务可以一直保持下去。

五星电器千万基金
为顾客“买保障”

昨日,江苏省商务厅、省消协、省家电维修协会和五星电器联合举办的“行业自律规范服务共创无忧消费新环境”活动在五星电器山西路店举行,公布对江苏省内家电维修服务企业资质的评定结果。五星电器等一批拥有自建售后能力的企业被评为特级资质企业。同时,五星电器宣布推出“1000万保障基金”,通过正品保障、服务保障和价格保障,让顾客3·15的每单消费都能无忧。

2014年全国消协家电产品全年投诉高达三万多件。在家电维修领域,消费者的问题集中在维修价格不透明,部分维修工素质差等。“家电是耐用品,消费者一定要选择服务实力好的大型零售商进行购买,万一出现问题方便理赔及维修。”江苏省家用电器维修协会钱争鸣会长说。

“在线下实体的消费显然更有保障。”五星电器服务和供应链高级总监李宗泽表示,五星引入了有偿延长保修服务,根据不同品类,产品的保修周期延长1-2年。“接下来还将试点送货安装同步,免去消费者沟通和等待时间。”

目前,五星电器提供一站式的服务,包括了完善的销售环节,售后的送货、安装和使用中的维修、保养。消费者有任何问题可以随时拨打五星电器的客服热线4008286666,免去顾客同时跟厂家售后及商家售后频繁沟通,厂家、商家互相扯皮的矛盾。2014年五星电器门店服务得分达到了96.3分,物流服务的满意率高达95.4%,售后服务满意率93.3%。本周末五星电器3·15小黄金周促销活动也迎来最高潮,五星电器承诺“同城比价,差价双倍赔付”,消费者还可享受7天无理由退换货服务。(文)

注册用户破千万
钱宝网借力微商完善健康生态

近日,内首家注意力价值经营者钱宝网对外宣布注册用户数突破一千万。“我们的用户从400万到500万,花了半年时间,从500万到600万花了三个月,从600万到900万花了一个月,从900万到1000万只花了一周时间。”3月11日,钱宝网总裁张小雷说,“这一增长符合互联网的规律,即用户的拓展在裂变,它主要基于以诚信为基石的任务系统,而裂变又给我们微商平台的经营者提供了特别强劲的兴奋剂。微商是我们的发展方向。”

“2010年以前,大家谈互联网行业,必谈产品、模式,2012年移动互联网风行之后,大家开始谈平台。到了2014年、2015年,平台能否进化成生态,以及生态是否健康直接关系到平台的生存与发展,这是我对当今互联网的一种认识。”张小雷说,钱宝网正构建自己健康的生态圈,在3月8日注册用户数突破一千万之后,这种构建又开启了新的征程。

张小雷表示,钱宝网的生态以任务系统为基础。“钱宝网‘交押金、看广告、做任务’的模式是通过信息的分销,承认并兑现用户的注意力价值。”

与此同时,钱宝网四年来力争做到信守每一个对用户做出的承诺,让用户可以放心地在钱宝网上消费、做任务。截

至目前,钱宝网以用户保证金提取零投诉的纪录,真实验证了其诚信的坚守。而千万注册会员,正是用户对钱宝网信用最有力的肯定。

在钱宝网、用户与广告商“三赢”的局面下,通过承认和兑现用户注意力价值,用户与钱宝网之间形成了强关联,而用户与用户口口相传的推广方式使彼此之间形成了强社交。“很显然,钱宝网的生态是一个好生态。”张小雷说。

在任务系统提供的社交属性基础上,伴随着移动互联网的快速发展,钱宝网布局微商市场水到渠成。“微商是电商加社交,基础是社交,换句话说就是把优质的东西卖给认识的人。”

为了布局微商领域,2015年初,钱



宝网特意推出钱宝3.0客户端,新版客户端植入了社交和购物功能。“借助微商,我们完成了由创新型媒体平台向交易平台的转型,同时完善了我们的健康生态。”张小雷认为,健康的生态可以催生更多东西,比如钱宝有票,比如钱宝网下一步规划的游戏。

“由于我们的用户黏性很强,他对钱宝有感情,会促使他的消费偏好发生偏移。”张小雷表示,“各种互联网平台级的应用在我们健康的生态中繁衍不息,让我们看到了更加美好的未来。”