

中消協在京啟動 2016 年“雙 11”網購商品價格及服務體驗式調查活動

2016-10-13 中國消費者協會

10 月 3 日，中消協宣佈啟動 2016 年“雙 11”網購商品價格及服務體驗式調查活動。

據介紹，2015 年“雙 11”前後，中消協針對國內主要電商平臺聲稱折扣力度大、標示銷量多的 94 款商品的價格、售後服務、產品品質開展了體驗式調查活動。體驗結果表明，在價格方面，部分商品涉嫌虛假折扣，存在網路標價高於吊牌價等虛標原價情況，存在以“清倉價”、“限時搶購”、“史無前例，僅此一天”、“血拼 24 小時”、“逆天低價”、“雙十一最省錢”等價格誤導宣傳形式；在售後服務方面，部分商品以“快遞爆倉”為由延遲送貨，存在不提供正式票據或讓消費者補繳稅點再開發票的情況；在產品品質方面，部分服裝、箱包、鞋類樣品存在纖維成分含量與實際不符等問題。

據瞭解，近年來，網路購物已經成為人們消費生活的一部分，網購銷售額屢創新高，特別是“雙 11”期間，網購市場更是呈現爆發式增長。根據消費者協會及有關部門受理投訴情況，相關消費糾紛呈現急劇上升的趨勢，消費者權益受到損害情況較為突出。目前，很多電商平臺及相關經營者正在為“雙 11”活動做前期準備。為了加強對國內主要電商平臺“雙 11”商品價格及服務的社會監督，切實保障消費者合法權益，中消協針對 2015 年“雙 11”期間主要電商平臺銷量相對較多的商品類別開展體驗式調查活動，詳細監測相關商品在 2016 年 10 月中旬至 11 月下旬期間價格變化，具體體驗送貨服務情況及無理由退貨情況，並重點測評相關商品品質狀況等。

中消協希望電商平臺及相關經營者，嚴格遵守《消費者權益保護法》《價格法》《產品品質法》《廣告法》等相關法律法規的規定，嚴把產品品質關，不做虛假宣傳，不搞價格誤導，嚴守“七日無理由退貨”等規定，將消費者權益落到實處。

據悉，此次體驗活動將由消費維權志願者類比消費者身份，獲取視頻、錄音、照片、網頁等圖文影像一手資料，並將相關商品委託專業機構進行測試。中消協相關負責人表示，體驗結果及發現的典型問題將及時向社會公佈，並移送政府有關部門，建議作為信用建設負面典型處理。

同時，中消協提醒廣大消費者：一是參與網購促銷活動前，可對所需物品進行簡單列舉、篩選，並結合實際需求購買，避免盲目選購，不要衝動消費，以免造成不必要的浪費；二是關注網購商品價格變化，最好通過多個平臺、多種管道瞭解所購商品或服務的價格情況，不要被明顯低價所誤導，不要被虛假

折扣所迷惑，同時要關注平臺和商家的信用評價情況，防範網購中高價低質、低價劣質陷阱；三是提前預估電商集中促銷可能帶來的配送延遲情況，並綜合考慮產品新鮮度、儲存條件以及延誤所帶來的系列問題，避免不必要的麻煩和損失；四是簽收網購訂單前，務必開箱驗貨，遇有不符情況應當拒簽，也可運用“七日無理由退貨”權利爭取自身合法權益，但注意不要急於丟棄或損毀發票等購物憑證和必要的包裝，以方便退貨；五是要謹防釣魚網站，務必選擇正規的購物網站購物，不要隨意點擊網頁裡、短信中的連結或浮動彈窗，不要輕易將個人敏感資訊（如身份證號、銀行卡號、家庭住址等）提供給他人，更不要輕易輸入動態驗證碼或轉告他人，增強防範網路詐騙的意識和能力。