

中消協提示：科學理性消費 遠離網購陷阱

北京市消協

2025-03-04

隨著網路購物的快速發展，各類新型消費陷阱時有發生。為切實保護消費者合法權益，增強風險防範意識，中國消費者協會結合近期投訴熱點，提醒廣大消費者在網路購物中注意以下事項：

一、謹慎識別促銷活動真實性，警惕價格欺詐

部分商家通過虛構原價、誇大折扣（如“原價 999 元，限時特惠 99 元”）、設置“限時秒殺”倒計時等方式誘導消費。此類行為涉嫌違反《價格法》《消費者權益保護法》中關於明碼標價和禁止虛假宣傳的規定。建議消費者一是使用正規比價工具或平台歷史價格查詢功能，核實商品真實價格波動情況；二是理性對待“限時”“限量”行銷話術，避免因衝動下單造成經濟損失；三是留存商品促銷頁面截圖、商家承諾記錄等證據，便於後續維權。

二、嚴把商品品質關，防範假冒偽劣風險

網路平台存在部分商家以“低價清倉”“工廠直銷”為名銷售假冒品牌商品，或通過仿冒商標、模糊描述（如“某品牌同款”“正品代購”）誤導消費者的情況。建議消費者一是優先選擇品牌官方旗艦店或平台認證的自營店鋪，查驗店鋪公示的營業執照等資質；二是收到商品後仔細核對品牌標識、防虛擬碼、產品批次等資訊，發現異常立即拒收；三是保留購物憑證、商品詳情頁及聊天記錄，作為維權依據。

三、警惕新型詐騙手段，保護財產安全

近期頻發“冒充客服退款”“快遞丟失理賠”等電信詐騙案件。不法分子通過非法獲取消費者訂單資訊，誘導點擊釣魚連結、提供短信驗證碼或下載不明軟體，導致消費者資金被盜。建議消費者一是切勿輕信陌生電話、短信，所有售後問題都應通過平台官方管道聯繫客服；二是拒絕向他人透露銀行卡密碼、短信驗證碼等敏感資訊；三是謹防“螢幕共用”操作，避免遠端操控導致帳戶失控；四是謹記正規網購平台的退款、賠付款都是從顧客支付帳戶原路返回，沒有所謂的“退款連結”，也無需下載其他 APP，要求另行下載 APP 或掃碼入群等大概率是騙子。

四、強化個人資訊保護，防範隱私洩露

部分商家違規收集消費者個人資訊（如身份證號、人臉資料），或通過快遞面單非法收集、買賣使用者位址、電話，導致騷擾電話、詐騙風險增加。建議消費者一是非必要不提供詳細住址，可填寫代收點或快遞櫃地

址；二是丟棄快遞包裝前，務必清除或塗抹面單上的個人資訊；三是謹慎授權 APP 獲取通訊錄、定位等許可權，定期清理緩存資料。

五、依法主動維權，共建誠信消費環境

當消費者遭遇虛假宣傳、商品品質缺陷、拒不退換貨等問題時，可依據《消費者權益保護法》第二十四條、《消費者權益保護法實施條例》第九條、《電子商務法》第五十九條等規定維護自身權益。維權途徑可依次選擇協商解決、平台介入、投訴舉報、司法訴訟。先通過平台客服發起投訴，要求商家履行退換貨或賠償義務；若協商未果，可申請交易平台介入處理；平台處理不佳可通過“消協 315”投訴平台或者熱線電話向消協組織投訴，也可以向有關監管部門舉報；如果涉及金額較大、情節嚴重，可向人民法院提起訴訟。

網路購物需牢記“三不原則”：不輕信誇大宣傳、不點擊不明連結、不脫離平台交易。消費者可主動學習《消費者權益保護法》《消費者權益保護法實施條例》《個人資訊保護法》等法律法規，提升自我保護能力。

保護消費者的合法權益是全社會的共同責任，讓我們努力營造安全、放心的網路消費環境，共築滿意消費！

來源：中國消費者協會