

2018 年第 4 號消費提示 ——謹防炒信行為共用品質消費

發佈日期：2018 年 3 月 14 日 來源：雲南省消費者協會

近年來，隨著電子商務業態的快速興起，電子商務及分享經濟領域“炒信”行為時有發生。“炒信”是指在電子商務及分享經濟領域以虛擬交易、好評、刪除不利評價等形式為自己或他人提升信用水準，包括但不限於因惡意註冊、刷單炒信、虛假評價、刷單騙補以及洩露倒賣個人資訊、合謀寄遞空包裹等違法違規行為。

“炒信”行為嚴重侵犯了消費者的知情權、選擇權和公平交易權，使刷單商家獲得了不公平的競爭優勢，擾亂了市場秩序。在 3.15 國際消費者權益日即將來臨之際，雲南省工商局、雲南省消費者協會提醒廣大消費者：網路購物時謹防被“刷單炒信”等製造的虛假信用所矇騙，堅持精明理性消費，防範網購風險。

一、網購時應選擇信譽度好的網站、網店。消費者可以結合平時自己網購時掌握的商家信用資訊，上網查詢“信用中國”或“信用雲南”網站上公佈的電子商務領域失信問題專項治理黑名單，甄別網站、網店的信用情況，對於上了黑名單的商家不建議進行交易。在用搜尋引擎查詢商家相關資訊時，建議消費者不要選擇注有風險標注的商家。

二、綜合分析判斷網店或服務提供者的各類資訊。消費者對於商家發佈的關於商品和服務各類資訊，包括成交量、商品評價內容、好評率等資訊要理性看待，不可片面相信。要結合評論中的差評內容，綜合參考。同時，在交易過程中要注意收集和保存相關網路購物證據，如：聊天記錄、購物記錄、購物頁面截屏、購物票據憑證、快遞單、送貨單等。

三、理性看待商品評論中的好評和重視珍惜自己的“評論權”。網購時若看到清一色的好評，特別是有大段大段的文字進行好評時，要冷靜理性看待，謹防刷單炒信的可能；對商家可以提供“好評返現”服務的，更要慎重選擇。同時，要重視和珍惜自己的“評論權”。消費者在網購後應該重視“評論權”，客觀公正地對商品和服務進行評價，主動營造公平競爭的市場環境。

四、注意保護好個人資訊。消費者收到包裹後要注意清除包裝物上的個人資訊，以免被不法商家和個人利用。

五、產生糾紛，及時維權。如產生網路消費糾紛，消費者要第一時間與賣家或購物平臺聯繫解決，如不能解決，可向 12315、當地市場監管部門或消費者協會進行投訴。