

## 網購維權

27-08-2020 福建省消費者權益保護委員會

網購消費已成常態，一旦產生消費糾紛，由於不能面對面的進行溝通解決，消費者倍感糟心……下面，小編支招“網購消費糾紛如何維權”，趕緊看過來。

1、明確責任。買到的東西出了問題，首先，平心靜氣地和商家說明情況，明確東西出了問題是誰的責任，明確責任後，若是商家的責任，則和商家商量補償的方式和價值。

2、網購注意保留消費證據。網購時應當在聊天軟體中記錄下所有的交易過程，注意，一定要用交易平台的官方聊天工具，不要用其它的聊天工具。聊天工具中記錄的資訊對維權之路很重要，一定不可過早刪除。此外，要對購買的商品拍好照片，作為可能的證據。

3、向交易平台投訴。一旦於與商家協商無果時，可以向交易平台對這個商家提出投訴，並向交易平台提供自己所掌握的證據包括實物、聊天記錄、發票、交易記錄等，一般的網購平台都會有相應的投訴機制和處罰機制。

4、向公安部門報案。一旦遇到網購詐騙，應及時向公安部門報案，請求公安部門去查封網站和騙子的手機電話及銀行帳號。消費者可向各地公安局網監處報案，也可撥 110 電話報警。

5、向消協組織投訴。網購商品發生糾紛時，雙方協商無果的情況下，可保存相關的消費憑證、記錄等相關證據，向省、市消協組織投訴，請消協組織出面協調解決。

6、向行政管理部門投訴。消費者可向 12315 或經營者所在地的市場監管部門投訴。

7、向快遞公司投訴。如果是在快遞環節出了問題，可以撥打 12305 電話投訴，或是上國家郵政局申訴網站進行投訴。

8、向 12345 便民服務官網投訴或撥打 12345 熱線投訴。各地政府部門為加強公共服務，設立了 12345 市民服務網站和熱線，市民撥打熱線或網上投訴後，受理員會將投訴及時轉交相關部門處理，相關部門辦理後會給予及時回覆。