

服裝鞋帽類商品網購四注意

08-07-2021 福建省消費者權益保護委員會

2021 年上半年度，福建消委會系統的消費投訴資料顯示，服裝鞋帽類投訴共計 4759 件，位居商品類投訴首位，占總投訴量的 21.88%，占商品類投訴的 32.19%，與 2020 年同期相比，投訴量增長了 238.48%，增幅明顯。

隨著疫情影響逐漸消退，消費領域逐步回暖，又恰逢“五一”、中國傳統端午節及“618”網購狂歡節攜手而來，服裝鞋帽類商品出現了反彈式消費，爆發式增長，但隨之而來的消費投訴也在不斷上升。如今網購依然是服裝類消費的主流管道，然而其中存在的消費痛點依然屢見不鮮，主要集中表現為：

1、品質難保證：質量問題主要表現為線頭外露、染有污漬、脫膠開裂、色牢度差、做工粗糙、存有破損、網購實物與宣傳圖片不相符等。

2、售後服務引糾紛：主要是消費者遇到品質問題要求退換貨或者維修時，商家拖延推諉又不願向消費者解釋說明，要求消費者自行檢測鑒定。

3、交易中的運費爭議：法律賦予網購消費者享有七天反悔權即七天無理由退貨權利，但在退換貨的過程中就容易就退換貨的運費問題產生爭議。

對此，福建省消委提醒廣大消費者網購四注意：

1、選對賣家。目前，我國的電商入行門檻很低，符合一定的條件即可開網店，產品質量自然很難保證。因此，建議消費者應選擇有資質的大型電商平臺進行消費。

2、購買前仔細閱讀店家的說明並與客服溝通。詳細詢問服裝的款式、面料等資訊，特別是店家提到的“瑕疵”，更要問清楚，到底問題有多大，在什麼位置等。也就說，要把問題解決在支付貨款前，以減少之後交涉帶來的麻煩。

3、多查看消費評價，最好選擇那些評價高的網店和產品，以提高保障度。評價可以說是反映一個網店服務品質、產品質量的窗口，消費者可以通過評價瞭解到所購服裝的各種資訊，比如可以發現一些產品存在的問題，以判斷自己是否能夠容忍這些問題。

4、注意保存與客服人員溝通時的對話頁面，萬一服裝出現問題，可以作為退貨退款和索賠的證據。