

网购有陷阱 小心被忽悠

消费者应货比三家、辨别电商资质、看评价避免购买假货

□ 本报记者 杨国胜 郑颖雪

今年1月25日,央视曝光9个电商平台中7个售假,其中京东、一号店等知名电商平台赫然在列,引起了全社会对电商售假的讨论。自淘宝网普及以来,网购暴露的问题就一直存在,多为销售假冒伪劣、翻新,产品含量与宣传不符,非授权正规渠道销售等问题,但由于电商的特殊性,管理、处罚、消费者维权难度都比实体店店铺难得多。3·15将近,如何对电商进一步规范,值得探讨。

电子产品问题多

去年底,在威海大学的孙萧想换手机,在店里看了一圈,她选择了华为荣耀6这款手机。为了省钱,她从网上一家人气很高的店里购买了这款手机。“我看这家店的这款手机月销量几千,评价都很好,收到后也感觉很好,用着很舒服,立刻就给了卖家一个好评。”孙萧说。

用了一个月,孙萧把手机摔坏了,她把手机拿到店里维修,维修人员告诉她,这个手机以前被拆开过,可能是翻新机。“当时我很生气,觉得不可能,但是维修人员告诉我,大部分从网上买的手机都是翻新机,一般人买回去根本发现不了,并且翻新机也没什么大问题,好不好用就看运气了。”孙萧说。

由于已经用了一个多月,加上手机里有许多自己用习惯了的东西,孙萧选择“不管”了。这也是目前许多人遇到网购纠纷所持的态度。不仅是手机,电子产品配件更是假货泛滥的重灾区。在潍坊工作的汲鹏,去年在微博上看到了魔声耳机1折团购的广告,打开以后看到描述很好,卖家还承诺假一赔十,加上自己一直喜欢这款耳机,便立即购买了。

“那款耳机很贵,1折以后120多元,我当时感觉赚到了,可收到以后我就知道上当了。”汲鹏说,“收到的耳机看起来很精致,但是音质和普通耳机没有区别,戴着还不舒服,根本没有传说中的那么神奇,还不如我从专卖店买的索尼耳机,肯定是买到假货了。跟卖家联系,卖家先是咬定是正品,后来就不大搭理了,最后也就不不了了之了。”汲鹏说。

据潍坊市消费者协会副秘书长姜在强介绍,消费者在网上选购电子类商品时应尤其注意,首先应尽量选择专业旗舰店,企业自主直营店,避免有中间商介入的店铺,如选择某品牌直营店,此类店铺一般信誉较高。“另外由于电子产品可能需要使用才能体会到效果,所以一定要选择支付平台付款,不要直接打款,收到商品后也可以晚点确认付款,先使用几天确认没问题再付。此外还可以根据朋友介绍,根据其他人的购物体验进行选购,比如想要选购一部手机的时候,可以先问问有没有朋友在网上选购手机的成功或失败案例,可以在一定程度上规避风险。”姜在强说。

“挂羊头卖狗肉”

在潍坊某银行工作的李江,去年秋天在阿迪达斯三叶草专柜看上了一件男式棒球服,试穿以后感觉很好,但近1000元的价格让他决定到淘宝网上找代购。“以前也经常找代购,没出现过什么问题,我一般都找打7折左右的,这个折扣一般店里员工就能拿到。”李江说。

经过仔细挑选,李江找了一家信誉、评价都很高的店,“店里899元的衣服这家店代购500多,我感觉这个价位还可以,应该是真的,可是没想到寄过来发现完全不对,虽然质量感觉跟店里一样,确实很精致,但样式是女式的不说,那个三叶草的标志明显比店里的大一圈。”李江说。

李江跟客服进行了交涉,客服说这是阿迪达斯三叶草的海外版,李江申请了退款,可是客服一直拖着不受理,翻来覆去,加上李江自己工作比较忙,拖了7天无理由退款有效期。“后来我嫌麻烦也就没再找,就这么算了,衣服给我妹妹穿了,她还在上学,不在乎真假。”李江说。

新《消费者权益保护法》中有规定,“网购七日无理由退货”。但目前部分电商在落实过程中,存在以各种理由拒不执行新《消法》规定的现象,消费者权益依然难以保障。

有着同样遭遇的还有潍坊学院大三学生

郑娇,去年冬天,她在淘宝网上看见一家代购雪地靴的店,每双雪地靴仅需188元,这么低的价格她感觉可能不是真的。“但店家说保证正品,假一罚十,再加上我看评价都说很好,就试着买了一双。”郑娇说。

拿到后,郑娇发现不仅不是正品,连地摊上几十元的都不如。“外面就是一层棉,根本不是皮,第一脚穿进去就把里面的毛和外面的表皮蹭分离了。”郑娇说。

郑娇找到卖家,卖家先是推诿,随后要求她上传照片证明质量问题,就是不给退货,最后干脆耍起了无赖。“我跟店家说话直接不理我了,我男朋友用他的号找他,他立刻就回复了,还是说保证正品。我一遍遍上传照片,他就是不受理,拖了几天就没办法了,打打以后我再也不相信卖家说的假一赔十或者假一赔命之类的话了,最重要的是不能图便宜。”郑娇说。

“网络宣称正品却销售假货,其实也是一种价格欺诈,不上当的首要办法就是不要贪图便宜,许多消费者看到价格明显低于正品很多,却依然购买,这样就很容易上当受骗。在网络上‘货比三家’也很重要,辨别电商资质,看评价,都是避免购买假货的方法。”山东省价格研究所所长刘俭说。

刘俭认为,目前的电商消费环境是出现各类问题的主要原因,商家造假成癖,消费者贪

图便宜,两者一拍即合,造成了如今假货泛滥。“现在商家造假,最多就是罚款,罚款金额低,消费者维权需要到网店注册处,代价大,违法成本低,维权成本高,是网络假货泛滥的主要推手。”刘俭说。

真假混卖成潜规则

家住潍坊市名仕花园的黄旭和朋友合租在一起,两人平时都喜欢彩妆,看到网上迷团的BB霜搞活动,商场里188元的BB霜,现价128并赠送唇膏,两人便各买了一支。“收到货后我感觉没什么问题,但是两支BB霜挤出来竟然质感不一样,我们咨询客服,客服告诉我们可能不是同一批次,可我们俩一起拍下来,同时收到的货。”黄旭说。

虽有疑问,两人并没有退货,而是相信了客服的话。“可是到了夏天我们就觉得我那支肯定是假的了,因为膏体出现了水和粉分离的情况,夏天天气热,放一晚上后第二天早晨挤出来的首先是水,黏糊糊的很恶心,然后挤一会儿才能挤出来浓稠的粉质膏体,抹上很难在脸上推开,我也不敢再用了。”黄旭说,但是由于购买时间已久,无法进行维权,她只能去淘宝网上追加了一个差评了事。



□张鹏 周浩 报道

3月11日,潍坊市奎文区市场监督管理局梨园所工作人员走进梨园街道九龙山社区,以“食品安全,健康人生”为主题向社区居民宣传讲解食品安全知识。通过展示食品实物,讲解选购食品小常识和注意事项;结合典型案例引导居民树立科学、理性、健康的食品消费观念。同时,工作人员向居民发放食品安全倡议书和200余份宣传材料,接受咨询30余人次。

预付卡群体投诉成新焦点

□ 本报记者 张 鹏

新修订的《消费者权益保护法》已经实施一年。在过去的一年中,潍坊市的消费者遇到了哪些消费难题?在百姓关注的产品质量、快递服务、电信服务、网络购物等重点领域,该市又有哪些短板和消费者诉求,记者近日对此进行了采访。

去年,潍坊市消费者协会共受理消费者投诉1397件,完结1344件,完结率96.21%,为消费者挽回经济损失24万余元;接待消费者来访2000余次,支持消费者向法院起诉2起。

根据投诉基本情况分析,2014年度的投诉按商品种类投诉量前三位依次为家用电器类433件,占投诉总量的31%;交通工具类

210件,占投诉总量的15%;生活服务类150件,占投诉总量的11%。电信服务和互联网服务排在服务类投诉前列。根据投诉性质划分,质量问题970件,占投诉总量的69%;合同问题165件,占投诉总量的11.81%;售后服务65件,占投诉总量的4.65%;价格问题56件,占投诉总量的4%。

3月9日,家住蓉花路鼎鼎丽池小区的张先生投诉称,自己办理的西堤岛旋转餐厅的500元充值卡只用过一次,再去时发现该餐厅已经关门停业了。记者从潍坊市消费者协会网站看到,一部分经营者在预付卡消费上做手脚,售卡后突然蒸发,关门停业,换人经营等现象屡见不鲜。该市海阔天空洗浴中心,以装修为由,迟迟不予开业,消费者花几千元购

买的洗浴卡无法使用,找不到经营方,使消费者蒙受损失。

去年,预付卡的群体投诉成为新焦点。针对以上情况,该市消费者协会建议,在购买金额较大、期限较长的预付卡时,不要轻信经营者的口头承诺。

同时,一直高居首位的质量投诉问题,最引人关注的是百货类商品和手机质量问题。据了解,手机多次维修不好,有的经营者最后以人为损坏为借口不进行修理;还有一些维修部门不向消费者明示手机故障原因,给消费者换机、退机带来不便;消费者对问题手机的检测也成为一难点。另外,很多家用电子电器类商品的科技含量提高,但是商品质量却并没有同步提高,由此产生的问题也在增加。

2014年

消费维权十案例

案例一:受误导购买保险

2014年3月17日,赵女士到安丘市消协投诉,她父亲于2013年9月经某保险公司业务员推荐购买了一款人身保险,并当场缴纳保险费6000元。事后赵女士发现合同条款与业务员讲解内容不符,认为其父亲是受业务员误导购买,多次与保险公司交涉退保未果。经调查,保险公司承认该业务员是兼职保险代理人,未经专业培训,对保险险种不是很熟悉。根据《消费者权益保护法》规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经调解,保险公司退还保险费6000元。

案例二:搞砸结婚录像

2014年4月20日,李女士到潍城区某婚纱摄影店取结婚录像时发现,因摄像师操作失误造成其大部分重要照片及录像丢失。李女士要求赔偿其精神损失,而摄影店只同意退回预收的服务费,双方协商未果,李女士遂投诉到潍城区消协。根据《消费者权益保护法》规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款及利息,并承担消费者支付的其他合理费用。经调解,该婚纱摄影店退回服务费500元,赔偿精神损失5000元。

案例三:贷款购车未成功

2014年8月14日,王先生与临朐县一汽车专营店签订新车订购合约,现场交纳定金1000元、担保费4640元、质保金2000元,其余车钱准备贷款。但到11月上旬,王先生因未找到贷款担保人,决定不再买车,要求退还所交费用。双方协商未果,王先生于11月24日投诉到临朐县消协。经调查,该店帮助王先生办理贷款手续已产生费用950元,根据《合同法》有关规定不应退还;根据《担保法》有关规定,因王先生单方违约,1000元定金也不应返还。经调解,双方达成一致,汽车专营店退还王先生5690元。

案例四:农机质量有问题

2014年12月8日,寿光市消协接到投诉,李先生6月份从该市一农机销售公司购买了价值8万余元的玉米收割机。使用过程中,链条断裂,玉米卡塞等小故障不断,严重影响使用,整个玉米收割季不仅没挣到钱,反而亏损5000多元。李先生认为该玉米收割机有质量问题,多次与销售公司协商未果。接投诉后,寿光市消协立即联系农机监理站专业技术人员进行调查,确定该收割机部分部件质量不过关。经调解,该公司对收割机割分输送部位进行维修,并补偿用户损失8000元。

案例五:实物与样品不符

2014年1月14日,徐先生到诸城市消协投诉,他于2013年12月14日从该市某电器有限责任公司购买空调一台,价格3520元。安装后发现实物与样品不符,从二级节能变成了三级节能,多次要求商场调换新机未果。经调查,购物发票上虽标明徐先生购买的是三级节能空调,但商家承认系销售人员解释不到位造成徐某误解。根据《消费者权益保护法》规定,经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,本案中销售方未尽到告知义务,消费者有权要求销售方承担责任。经调解,该公司免费为徐先生调换空调。

案例六:游乐园里孩子受伤

2014年7月28日,周女士带孩子到安丘市某游乐园游玩,在进行某项目时,因游乐园规定只准孩子受伤,工作人员将家长阻挡在外,结果孩子在游玩中脸部受伤,到医院缝合了四针,医疗费用500多元。周女士要求游乐园赔偿未果,遂投诉到安丘市消协。根据《消费者权益保护法》规定,经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。消费者在购买使用商品或者服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。经调解,周女士获得2000元赔偿。

案例七:净水机不净水

2014年10月20日,消费者某来向临朐县消协投诉,他于10月13日在该县某品牌专卖店购买了一台净水机,价格6750元。安装调试后,连续多天均发现水有异味,无法正常饮用。专卖店上门检修也未解决问题。某某要求退货,双方协商未果。根据《消费者权益保护法》规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定和当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货。本案中,净水机在七日之内出现质量问题,应当按规定予以退货。经调解,6750元购货款全额退还。

案例八:灌溉水管出问题

2014年6月17日,农民消费者方先生在潍城区某塑料管商店推荐下,从该店购买了农田灌溉用白色水管50米,黑色水管1000米,并按照销售人员的说明进行了组装使用。结果时间不长水管多处破裂,无法正常灌溉。方先生要求退款未果,遂投诉到潍城区消协。经调查,经营方承认销售人员业务不熟,推荐的水管与潜水泵不匹配,致使压力过大,造成水管破裂。根据《消费者权益保护法》规定,农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。经调解,该商店赔偿消费者损失6000元。

案例九:漂唇不成反被毁

2014年9月,王女士在潍城区某美容店漂唇美容后,出现唇部皮肤溃烂、流脓、嘴巴张不开等不良反应,在当地医疗机构多次治疗未收到明显效果,且美容店坚持认为系正常排异反应。王女士无奈下投诉到潍城区消协。根据《山东省消费者权益保护条例》规定,美容美发业经营者应当事先向消费者明示服务效果及注意事项;因经营者的责任达不到约定服务效果的,应当按照消费者的要求免费重做或者退还已收取的费用;给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的,应当承担赔偿责任。经调解,美容店赔偿王女士损失5000元。

案例十:军人婚纱照成“样板”

2014年3月19日,刘先生到潍城区消协投诉,他在该区某婚纱摄影店拍摄了部分穿军装的婚纱照。拍摄时刘先生根据部队规定,与影楼达成一致,其军装照片不得外传,更不能当做“样板”宣传。但不久后,刘先生发现其穿军装的照片出现在网络上,多次与婚纱摄影店交涉,未果。经调查,消费者在反映情况属实。根据《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品或者接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,享有个人信息依法得到保护的权利。经调解,摄影店删除网上照片,书面道歉,并赔偿刘先生损失1000元。(□记者 张鹏 整理)

保养费用动辄上千 配件价格远高市场价格

汽车4S店售后费用缘何高企

□ 本报记者 郝镇强 宋学宝
本报通讯员 刘家麟

春节过后,不少车主选择走进汽车4S店对私家车进行保养维护。而面对汽车4S店保养中高额的工时费及零部件费用,许多车主虽表达不满,但也只能无奈接受。对此,有汽车4S店人士告诉记者,不少汽车4S店把赢利点主要放在售后维修和保养方面,加之其在汽修市场的技术资源垄断,配件渠道垄断,导致了售后费用的高企。

记者在采访中发现,随着春节自驾游的兴起,个别车辆在自驾游途中出现小车的摩擦和零件的损坏,节后潍坊市不少汽车4S店迎来了售后服务小高峰。不过,面对动辄上千元的保养费以及大大高于市场的配件价格,不少车主也很苦恼。

“虽然4S店保养费用很高,但是在购车合同中写着‘3年或10万公里必须在4S店保养,否则车辆质量问题与本店无关’,我的轿车品牌

是奥迪,每次保养费用都在2000元以上。其中,包含着工时费,根据不同的保养项目收取,一次保养大约需要三四个项目,仅工时费就接近800元。”车主刘先生说。

刘先生向记者抱怨,他不知道4S店工时费是如何定的,但他认为工时费不合理,因为若是在市场上的修理厂去保养车辆,所需费用仅是4S店的一半,而效果也相差无几。“不可否认,部分汽车4S店也有针对工时费相应补贴的活动,今年我入保险的时候,保险专员就提前告诉我,在一定时间内延保会赠送500元的汽车保养工时费抵用券。”但刘先生认为,工时费这块费用本来就不应该纳入保养费用中,就算有工时费,价格也不应该如此离谱。

车主蔡先生也向记者表示,他所驾驶的大众帕萨特轿车年前发生了莫名熄火的故障,去该品牌4S店进行维修,经过维修人员反复检查发现了导致熄火的原因。“但等维修完,我拿到费用单子吓了一跳,仅工时费就近2000元。”蔡先生说。

带着车主的疑问,记者咨询了在潍坊市一家汽车4S店工作的王先生。“汽车保养工时费问题是许多车主不满的地方,但是每个品牌的工时费都是全国统一的,提前预约会享受相应的折扣,工时费会根据保养项目收取,保养维修的项目越多,相应的工时费也就越高。”王先生说,4S店售后费用较高的另外一个原因是服务,拿广汽本田来说,保养中更换机油、机滤的工时费是120元,机油三滤的工时费是180元,4S店能保证服务质量好。

除高额的保养工时费,4S店昂贵的零配件费用及维修也受到车主质疑。“我的车上个月不小心出了点小事故,在轮胎上方的一块车漆板被划了一点,在车门的下方也有一处地方有划痕。我打了保险公司的电话,保险公司让我去4S店打价,修理费竟然需要2000元。虽然,保险公司给了全额赔偿,但是费用的确太高。”驾驶奥迪轿车的李先生说,随后,他又把车开到一家汽车修理厂,修理厂的工作人员告诉他像这种损伤,最多500元就可以整修。

记者了解到,随着汽车销售行业的竞争加剧,不少汽车4S店不惜采取降价促销的方式,促进汽车销量的增加。而随着汽车销售利润空间的下降,越来越多的汽车4S店将赢利点放在了售后维修和保养方面。

“现在卖车赔钱,所以4S店把更多的赢利点放在售后方面。4S店每个月、每个季度都有销售任务,只有把任务完成才会拿到厂家的返利,所以许多4S店甚至将返利加到了优惠中,4S店只有售后才是最大的赢利点。4S店的成本本身就高,所以只能在售后方面价格相对比较贵一些,这部分钱才是4S店自己能拿到手的。”潍坊市某品牌汽车4S店销售顾问张金辉说。

不过,汽车4S店售后费用高企的“好日子”也即将结束。由交通运输部等十部委联合参与审批的《关于征求促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》自2015年1月1日起开始实施,其中明确要求规范汽车维修售后服务市场,打破汽车生产企业对于汽车维修技术和配件渠道的垄断,维护消费者权益。