



网购特烦恼

网购横幅遇卖家变卦 男子求婚“泡汤”投诉无门

工商、消协联合发出“双11”消费提醒

□ 吴翔 陈静 记者 王伟伟

距离“双11”网购狂欢日益临近,各路商家也都开始各显神通,电商大战一触即发。

然而,网购时商品质量良莠不齐、物流配送难以满意、售后服务无法保障等饱受诟病。为此,10月28日,合肥市工商局、合肥市消费者协会,结合一年来消费者在网购中遇到的问题联合发出消费提示。

案例 网购求婚横幅遇卖家变卦 男子计划“泡汤”投诉无门

10月27日,合肥男子小沅(化名)向星报热线62620110投诉,他网购求婚横幅,结果卖家临时变卦,导致筹备了半个月的求婚计划“泡汤”。星报记者了解得知,原来,小沅和女友已经相处6年多了,早在今年9月份,他就想着为女友准备一场浪漫的求婚仪式。

“我特别把求婚日期选择在女友的生日上,想给她一个惊喜。”小沅说,9月30日,他在淘宝网上看到一条推送的促销广告,制作横幅“秒杀价”1.3元/米。小沅算了算,45厘米宽,一米长的横幅在市场上至少要8元,40米就要320元。而如果在这家网店购买的话,40米加快递费只要62元。小沅立即与卖家沟通,并将横幅语一一告知对方,随后便拍下宝贝。

10月8日,小沅在查看快递信息时发现,卖家还没有发货,便咨询卖家为何还不发货。卖家以“别着急,快递等一下就来”等言语安慰小沅。10月10日,小沅依然查看不到快递信息,而此时,面对小沅的咨询,卖家多以沉默应对。

“10月12日就是我女友生日,10月11日早上我还问卖家能不能发货,结果还是没人回应。”心急如焚的小沅一气之下申请退款,结果卖家非常快就同意了。

小沅怀疑,卖家是考虑到按照每米1.3的价格制作会亏本,所以故意不做。小沅气愤地告诉记者,自己的求婚计划因此“泡汤”,现在想想依然觉得郁闷,想找地方投诉都找不到。

提醒:

其实低价只是一个噱头,吸引买家下单,提高商品的销售量。有了销售量之后,卖家就提价,吸引另外的买家购买。这种情况下,小沅申请退款后可以发起“违背发货时间承诺投诉”。卖家需向买家支付该商品实际成交金额的百分之五作为违约金。

在此提醒广大消费者,网上购物时千万不要贪小便宜,一定要选择信誉度较高的卖家。

案例 “双11”预售产品现瑕疵 卖家“霸王条款”不退换

网购达人薛女士去年“双11”提前一周买了5件衣服,一共交了169元定金。薛女士说,当时看着满意,价格又便宜就着急预付款了,可等待收货时才看到预售规则里写着,“定制类预售商品不支持7天无理由退换货”、“定金恕不退还”。

“如果不能退换,万一买到尺寸不符的怎么办?”思来想去,为了避免不合适退换货的风险,薛女士只支付了两件衣服的尾款。当她准备退回另外三件衣服的定金时,卖家告知她,预付款一旦支付便不予退款。结果,薛女士白白损失了65元定金。

此外,薛女士在整理另外一件网购的外套时发现,一只袖子有四道折痕扯不平,属于商品质量问题。她向商家提出退货。但卖家认为这款产品属于预售商品,不支持“七天无理由退货”。

“这件衣服属于有严重的质量问题,它的瑕疵太大,根本不能穿出去。”多次与卖家沟通无果后,薛女士只能将这件衣服压箱底。

提醒:

预售商品应适用“7天无理由退换货”服务。网络预售商品属于网络购物范畴,不能因为支付手段的预付性质,就改变网络购物的本质。《消法》规定,只有不适宜二次销售或性质不适合退货的商品才不属于无理由退货范畴。因此,不论是否采取预售方式进行销售,符合退换货条件的商品都应适用“7天无理由退换货”服务。



案例三 促销花招不断,消费券使用商家说了算

日前,消费者马先生在一电器商城选购电脑,看到网页弹出某知名品牌一款6800元电脑开展满1000赠100元消费券活动,达到5000元还可参加抽奖iphone6手机。

他点开链接,发现该品牌电脑配置非常符合自己要求,而且该商品正在进行倒计时抢购,马先生立即下单秒杀。本以为捡到便宜,却不知道是个“陷阱”。

马先生称,当他打开第二层“赠品活动详情”时,发现赠送的使用条件非常苛刻,限定指定品牌产品且一次只能使用50元,而所抽的最高奖iphone6手机也只剩一部。

提醒:

根据《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》,电商应当在网站显著位置并以显著方式,事先公示网络集中促销的期限、方式和规则等信息。促销广告应当真实、准确,不得含有虚假内容,不得欺骗和误导消费者。同时,在促销的商品或者服务销售完毕后,应当在促销页面、购买页面及时告知消费者。

开展有奖促销的,应当符合法律的规定并公示可查验的抽奖方法,不得虚构奖品数量和质量,不得进行虚假抽奖或者操纵抽奖。

案例四 秒杀商品便宜千元,质量不合格难维权

近日,正在装修的徐女士发现自己心仪的国外某品牌卫浴产品打特价,原价6800元秒杀价只要5900元,不仅比门市价便宜近千元,而且只需要先交2000元定金,待发货前支付余款。

她很快下单,但收货后准备安装时才发现该产品一侧有裂纹,致电商家多次交涉,但对方辩称运输过程中造成的损坏与产品质量无关,且此款产品已断货,如要调换只能换价格高得多的某款产品,且来回运费由徐女士支付。气愤不已的徐女士要求退货,而对方坚持所付定金不能退。

提醒:

消费者网购特别是选择贵重商品时要货比三家,避免低价陷阱,特别是不要被一些网站上“超低价”的商品迷惑。需要提前付钱时一定要仔细掂量,特别注意“订金”与“定金”的差别。“定金”,在法律意义上具有担保作用,金额一般不超过总价款的20%。

若无法与商家达成一致,建议先申请退款,如果一旦与商家产生纠纷,建议先通过电商维权平台发起维权投诉。

案例五 男子网购手机遗失,快递只愿赔75元

去年“双11”期间,合肥男子小刘通过某电器商城购买了一款国内某品牌手机,一共花了1600元,比市场价便宜了200多元。小刘说,这部手机他准备送给在外地的母亲作为生日礼物。

按照和商家的约定,小刘全额付款并承担15元运费。然而,付完款后,一个星期过去了,迟迟未收到手机。小刘着急了,后经多方交涉,商家确认已发货不愿退款。

经过小刘的多方查找,快递公司最终承认因自己的原因造成遗失。但由于小刘未选择保价,商家只愿赔偿运费5倍共75元,小刘无法接受却不知应该向谁索赔。

提醒:

“双11”期间,由于网购数量骤然增多,一些快递公司容易出现爆仓现象,也使遗失、损毁事件增多。一旦出现上述情况,根据《快递市场管理办法》的规定,快递公司应按照《合同法》相关规定按消费者实际损失赔偿,不能单方面施加限制条件。建议消费者网购时特别是购买贵重商品时应与商家确认信誉好的快递公司,并选择保价运输。

<p>拍卖公告</p> <p>受法院委托,定于2015年11月6日9:30在我公司拍卖厅举行拍卖会,现公告如下:</p> <p>一、拍卖标的:车牌号为皖AL6W22的福特蒙迪欧牌小型汽车一台,参考价10万元。</p> <p>二、看样地点及时间:标的所在地,自公告之日起至2015年11月5日17时止。</p> <p>有意竞买者请于2015年11月5日17时前,向我公司缴纳竞买保证金2万元,并至我公司办理竞买登记手续。</p> <p>三、公司地址:合肥市屯溪路八一宾馆院内左侧二楼</p> <p>四、咨询电话:13965133215 孙经理</p> <p>安徽君诚拍卖有限公司 2015年10月29日</p>	<p>安徽高拍拍卖有限公司 拍卖公告</p> <p>受委托,我公司定于2015年11月16日15时于合肥市瑶海区人民法院三发拍卖厅公开举行拍卖会,详情如下:</p> <p>一、拍卖标的:店埠镇塘杨新村点状楼2幢501室(产权证号:10027608),5/6层,建筑面积97.72㎡,1995年建,参考价45.5万,保证金5万元。</p> <p>二、展示时间:自公告日至2015年11月15日</p> <p>有意竞买者家取标的相关资料,现场踏勘,于2015年11月15日17时前缴纳竞买保证金至安徽高拍拍卖有限公司指定账户并携带有效身份证明至我公司办理竞买手续,逾期不再接受报名。</p> <p>三、公司地址:合肥市屯溪路251号世纪云顶大厦A1515室</p> <p>咨询电话:0551-64651437 13905697701 2015年10月29日</p>
---	--

花卉租赁

蜀景市政园林

主营: 花卉租赁
市政工程施工
园林工程施工

联系电话: 0551-63421056

15856916313 13956905455