

虚构原价、捆绑销售、集赞骗局 “双十一” 这些坑你掉过吗？



全网最低价比原价还贵、集赞优惠竟是骗局……一年一度的“双十一”促销盛会如约将至，各大电商平台强势宣传“烧脑”促销规则，琳琅满目的商品都被贴上优惠折扣的标签。然而，“低价风暴”背后，有哪些套路？隐藏哪些陷阱？ □ 据新华社

五折

购物狂欢

特价

“低价风暴”有猫腻： 虚构原价、捆绑销售、集赞骗局

四川消费者杨女士在某购物平台网店“原创设计服装店”关注了一件标价为559元的连衣裙多日，准备网店搞优惠活动时再买。“双十一”之前，网店宣传全场包邮、满500减20元，杨女士当机立断下单付款539元购买了心仪的连衣裙。

三天后，杨女士又上该网店选购外套，却发现之前下单购买的连衣裙标价只要335元，居然又大幅度降了204元！杨女士要求网店退还差价，网店却拒绝退钱……

“双十一”前夕，类似虚构原价现象屡见不鲜，捆绑销售也是常见套路。

最近，市民胡女士在某网络平台购买了一张火车票，票价为65元。但要额外收取两张优惠券费用共30元，网站显示，优惠券可享受7×24小时预订服务、客服服务、快速退改签服务、短信提醒服务等，并且不能取消，胡女士支付了30元优惠券费用，但事后发现，这些优惠服务根本是“纸上谈兵”，没有一项能实现，但钱又退不了。

“不仅没买到便宜，反而还白交了钱。”胡女士后悔地说。

微信集赞低价购物骗局也是“双十一”来临前朋友圈的刷屏套路。

“只要将活动内容分享到朋友圈，并累计点赞28个，就可以低价领取生蚝”——家住四川泸州的易女士被这句广告词吸引，急忙在朋友圈吆喝求点赞，在活动期间完成集赞数量后，支付了49.6元购买了10斤生蚝。但在约定提货时间去领取生蚝时，商家却说活动太火爆，生蚝已领完了……

“觉得太坑了，这不是骗人吗！”易女士说，打开朋友圈，现在还有好多不明真相的朋友在集赞低价买东西……

商家套路深： 虚假宣传、先涨后降、“钓鱼”陷阱

记者了解到，随着“双十一”来临，商家的套路主要表现在虚假宣传、先涨后降、“钓鱼”陷阱等方面。

——虚假宣传误导。四川省律协消费者权益保护专业委员会副秘书长单静说，一些不良商家为了在“双十一”期间刷销量，会用一些虚假词汇来做宣传，趁机误导消费者，比如，“产量一直领先”“全网最低价”等，背后大多是虚构的事实和隐藏的真相。

北京安博(成都)律师事务所律师韦海军说，虽然法律有欺诈增加三倍赔偿的规定，但不少商品销售者存侥幸心理，认为不被抓到就不会被罚款，因此，虚假宣传反而成为一种常见的商家销售套路。

——利用信息不对称先涨价后打折。“一些商家通过这种方式诱骗消费者消费，侵犯了消费者的知情权和选择权。”泰和泰律师事务所律师廖华说。

“我看准要买一款婴儿车，上个月原价还是1300元，最近几天突然变成了2400元，还写着‘双十一’将大降价500元，实际上比原价贵多了……”市民杨先生说。

——“钓鱼式”低价陷阱。记者了解到，在一些网上购物平台、微信平台上，类似通过免费集赞、免费转发、免费试用等噱头来诱导消费者下单，有的故意不事先写明押金定金是否退还，有的将“参加该活动一律不能退款”等条款模糊处理写在活动页面最后，造成消费者钱物两失的情况不在少数。

四川博绅律师事务所律师李清说，消费者参与了这些“钓鱼式”低价购物活动，后期商家就会以“货物发完了”“订单未使用”等借口，拒绝退还收取的押金，或者告知退款要收取高额手续费，甚至实际提供的商品或服务与宣传不符，来坑骗消费者。有的微信集赞还需要提供身份信息和社交账号，很可能导致个人信息被盗。

记者了解到，很多商家在促销、抽奖等活动中，为了诱使不特定消费者参与宣传活动，没有在宣传中对参与活动资格、参与活动人数或产品服务数量等进行限制，在消费者满足活动条件后，又以不符合参与活动资格、参与活动人数或产品服务数量有限制等不予兑现承诺。

消费者擦亮眼学会较真 行业强化自律和社会共治

廖华说，从消费观念上，消费者一定要学会较真，要敢于依靠相关组织，依靠专业人士，拿起法律武器维护自己的合法权益。

单静等专家认为，在遭遇“钓鱼式”购物陷阱时，若商家以不正当理由拒绝兑现，消费者可以向当地市场监督管理部门投诉商家的虚假销售行为；也可向当地保护消费者权益组织请求调解；还可向人民法院提起诉讼。

记者了解到，根据消费者权益保护法的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款费用的三倍。

北京盈科(成都)律师事务所律师高涛说，“双十一”来临，网络平台侵害消费者合法权益的行为时有发生。建议广大消费者尽量选择正规大型的网购平台，下单前仔细阅读相关条款，了解所购商品或服务的使用规则和限制性条款。注意保留证据，如下单付款凭证、商品宣传信息及聊天截图等，以便发生纠纷及时有效维权。

相关专家也指出，针对“双十一”种种购物陷阱，还需要加强监管和社会共治。不断完善网络监管服务平台，升级网络监管服务，加大打击力度和手段；同时，探索建立多省份执法监管协作机制，进一步建立健全多省份的日常沟通协调机制，及时研究解决跨区域网络市场突出问题。

“双十一”购物节将至 安全专家预警网购理赔等诈骗陷阱

“双11”将至，各大电商平台的促销活动不断翻新出新，小到零食配件，大到数码家电，折扣与优惠吸引了众多消费者加入这场购物狂欢。在尽享“买买买”的同时，凭安信用安全专家刘福军提醒，要警惕不法分子以“网购退货、双倍理赔”为名的网购诈骗陷阱。

近日，王先生在家中接到一个电话，对方称其购买的被褥因在快递过程中丢失，可以双倍赔偿。因为王先生确实近期购买了被褥，对方又说出购买的商品及收货详细地址，王先生信以为真放松了警惕。之后王先生加了对方好友，对方发来一个链接，

进入一个登录页面之后，王先生输入了自己的银行卡号、身份证号、手机号，还有支付宝的支付密码，随后王先生的手机收到几条短信，对方让王先生告知短信中的验证码。随后王先生发现银行卡中两笔钱款被转走，一笔1.5万元，一笔899元。这时王先生才恍然大悟，原来自己被骗了。

网购退货、理赔本是电商购物的常态，但有电信诈骗分子利用网购退款退货的流程，通过非法途径获得受害人的电话和购物信息(如快递信息泄露等)，随后冒充理赔客服致电称受害人购买的货物

有问题可申请理赔，并以各种隐蔽方式套取受害人关联信息，诈骗其钱财。

针对“双11”期间高发的退款诈骗情况，刘福军建议，不要相信主动找上门来的电商客服，遇到问题应通过官方客服电话进行咨询。同时消费者应及时登录客服官网找到客服窗口进行核实。遇到需要填写账号密码、身份证等个人信息的情况，不要轻易填写，确认是否为购物官网，谨防上当。如果发现被骗后，消费者应及时到当地派出所报警。

□ 据新华社