

合肥网络维权十大案例发布

网上买买买需要注意什么



来自合肥市工商局的数据显示,2016年合肥市共受理网络消费投诉797件,其中商品消费类投诉621件,占总投诉的77.91%。该类投诉问题主要集中在:商品宣传用语不规范,商品的质量差、包装不齐全,收款后不发货或者虚假发货,发货迟缓,退换货困难,无售后服务等方面。

在3·15来临之际,结合2017年“网络诚信、消费无忧”消费维权年主题,合肥市工商局日前发布2016年度全市网络维权十大案例,希望消费者网购时避免陷阱,减少网络消费纠纷。 ■ 邹传科

案例1:网购商品遇故障 下单要谨慎

2016年12月,合肥市工商局接到消费者投诉称其在某独立网站上购买了一款价值1080元的索尼牌小型摄像机,经使用发现摄像机成像差,商品质量有问题,未开具发票,投诉人决定退货,却无法联系商家,物流单上寄件人信息也不真实。工作人员在接到投诉后,及时联系投诉人了解情况,无奈投诉人因年事已高(87岁老人),不记得网购地址且采取的是货到付款的方式进行交易。随后市工商局工作人员采取与快递公司充分合作的方式,几经努力,核查出真实发货人信息,经多次协商调解,帮助消费者挽回了经济损失。

工商提醒:消费者在网购时,应当选择知名度、信誉度较高的网购平台;同时,无论采取第三

方支付,还是货到付款,都应当在收货时仔细查验商品,在确保购买商品的外观及功能良好后再签字,如验货时发现商品存在问题,应拒绝签收,并及时联系商家,协商解决。

案例2:选购名牌遇李鬼 验货要仔细

2016年5月,缪先生投诉,反映在淘宝网上购买了一件雅戈尔衬衫,收到货后与实体店相比较,发现网购的这一块名牌衬衫无论在手感、做工还是品牌标识上都有很大差异。缪先生意识到可能买到了假货,故投诉。市工商局工作人员在帮助投诉人退款退货后,对这一假冒侵权行为进行了立案查处。

工商提醒:消费者在购买品牌商品时,应当选择有营业执照、信用良好、评分高的品牌网络旗舰店,同时要注意查看商品评论,避免误认误购。

案例3:网络购票图便利 售后要留意

2016年7月,周女士投诉,反映其在某旅游网购买了两张芜湖某景点的门票,共支付362元的费用。周女士前往消费时,发现无法取票,随后联系网站却被要求办理退票手续。然而手续办完了,购票金额却迟迟未退。周女士对此表示不满,引发消费纠纷。市工商局工作人员在接到投诉后,先后联系该网站及投诉人了解具体情况,经调解协商,双方达成了一致,该网站退回周女士门票款362元。

工商提醒:旅游类网站不仅为人们的出行带来极大便利,同时也在价格上存在一定优惠。此类网站应注重提升服务质量,消费者在线上购买服务后,线下消费遇到困难时,网站应积极应对帮助解决困难,无法提供服务的应当及时办理退款,退还消费款项。

案例4:附加保险缺保障 约定要明晰

2016年12月,张女士投诉称其计划携家人前往黄山旅游,在某旅行网预定了2016年11月19日至11月20日1晚黄山风景区工人疗养院宾馆2间标间(每间409元)共计818元。为了防止因特殊情况不能入住,投诉人又购买了41元的房间取消服务费。19日上午因投诉人家人受伤生病的原因取消黄山之行。经与旅游网站及保险公司沟通,仅获得1间房费90%的赔付和网站承诺的100元预付卡赔付,投诉人对该网站赔付不满并进行投诉。收到投诉后,市工商局工作人员与该网站售后服务人员取得联系,了解投诉人反映的投诉事实。经多次与网站沟通,该网站最终与投诉人达成和解,同意赔付投诉人另1间房90%的房费(368.1元)。

工商提醒:在网上购买附加服务时,应当仔细阅读相关条款,对条款中理解存疑的事项,应当及时与网站客服进行沟通,以确保对附加服务事项全面了解,避免产生纠纷。(下转T03版)



聚焦315 真情365

苏宁3月服务季 优惠省到家

3.10-3.15



扫码关注

三大服务 全程无忧

- 专业导购
- 专业咨询
- 专业服务

门店体验服务

- 专业导购
- 专业咨询
- 专业服务

套餐V购服务

全套家电找V购
省时省心更省钱

售后无忧服务

准时配送 专业安装
有证上岗 售后无忧

手机以旧换新

最高折4000元

限彩电/冰洗/空调/厨卫精品类

累计满10000元

返1000元

任性付立减最高至

600元

特价机不参加,指定品牌型号参加,详情请见店内海报。

苏宁&长虹 美菱
惊雷大行动

套购15999元
加赠长虹挂烫机1台



苏宁&惠而浦 三洋 帝度
TCL 格力
工厂直销会

6折起售 赢冰箱大奖

苏宁&美的空调
火3月到苏宁

购美的空调 套购满19999元
送空气净化器一台






四端融合 购物无界

全品类汇聚

多渠道融合

全方位服务

全会员专享