

前方是坑,莫再往下跳了

细数新网购时代的3·15维权热点

A货、高仿刷屏当道,朋友圈“杀熟”成新灾区;海淘成了购物新选择,可维权路途的艰辛曲折只有自己清楚;高收益、高回报的P2P网贷平台让人眼前一亮,可“跑路潮”频繁来袭,让人防不胜防……近年来,随着网购渗透进人们的日常生活,网购假货的泛滥正在逐渐引起人们关注,微商、海淘等新网购渠道的监管空白更是暗藏隐患。新网购时代如何有效维权,消费者更显困乏与无助。细数当下的3·15维权热点,前方是坑,就别再往下跳了!

本报记者 高倩倩 综合整理

A货、高仿刷屏当道

朋友圈“杀熟”成新灾区

微信朋友圈中的“微商”一般都是亲朋好友,通过微信作为基本的传播渠道,而最终成交的一般也都是身边的朋友,起初很多人都是觉得好看而转发的朋友圈,最终随着诸多朋友追问价格从而开启了自己的微商之路。

我们知道很多人在微信中的海外代购就是想尽可能地帮助身边有需求的人,但微信中以奢侈品为主的A货、高仿产品太多,并且女士化妆品、保健品、食品太多,微信购买后食用或使用出现一切问题根本没办法去维权。

有媒体报道称,与去年相比,“手机网购”成为新的投诉重灾区,尤其是微信朋友圈购物中,售假、欺诈、收款不发货、退货难等问题层出不穷。根据最新出炉的2014年中国互联网网购数据,2014年我国网购用户达3.61亿,手机购物用户达2.36亿。

然而,手机网购狂飙突进的背后是网购投诉呈爆发式增加的隐患,“杀熟”交易行为频频爆出维权难。根据中消协日前通报显示,去年全国消协组织受理的远程购物投诉达20135件,其中网络购物占比92.28%。由此估算,网购投诉平均每天就有约50件。

相比前几年网购遭遇的“维权难”,2014年,国内移动网购维权面临更加复杂的形势,特别是伴随着“微信朋友圈”的兴起、新《消费者权益保护法》实际运用缺乏操作细节以及电商寡头垄断趋势而加强。

微信“杀熟”交易频爆维权难题。据中国电子商务研究中心监测数据显示:来自移动端的电子商务(如微信购物、App购物、手机QQ网购)等新兴移动网购领域维权问题日渐凸显,成为仅次于传统PC网购和O2O团购的第三大用户投诉热点领域,占总电商投诉11.01%。

中国电子商务研究中心网购与维权专家表示,移动电子商务维权很大问题出现在,例如朋友圈购物,售假、欺诈、收款不发货、退货等问题,公众号中卖假售假情况触目惊心。由于缺乏经营主体,买卖双方属于私下交易等因素,类似微信购物等“杀熟”交易行为频频爆出维权难。

海淘成网购新选择 过程艰辛维权曲折

当国内的商品满足不了消费者们,或是希望以国外的低价格抢购商品时,“海外网购”成为了更多消费者们的新选择。春节前,去日本买马桶盖成为全民消费大行动,海淘热从其他行业瞬间蔓延到家居行业。

在2014年中我国的快递业



也飞速发展,以“专线快递”作为切入点的国际物流业务也都纷纷布局。一个又一个民营快递公司已经走出国门,与“世界”接轨,方便了诸多的“海淘”用户。

面对巨大的海淘产值,你我都可能是海淘的消费者。但目前海淘在转运、售后等多方面依然停留在灰色领域。不少海淘一族尝到海淘的实惠的同时,也受到海淘不少的虐。

虽说物流已经很给力,带动了海淘业,但问题还是有的。有些商品海淘确实优惠多多,但也会受到诸多的限制。大洋彼岸的价格虽优,但如果被“税”了,到手后你确定它还是购买时候的价格么……

在“海淘”中也会出现许多的电子产品,但最终却被海关扣押,最终商品到不了消费者们手中。我们都知道中国拥有诸多像是“3C”一样针对电子产品的“强制认证”,国外的很多商品没有这些认证,海关或是“相关部门”有权扣押,最终就会出现你交了钱但是拿不到商品的尴尬局面……

发错货,发少货,货物拿到手时有损坏或者快要过期,甚至买到假货等等都是海淘容易出现的问题。而由于退换货不方便,很多情况下,最后是不了了之。

海外网络购物要经过境外外电商、境外物流、境内快递公司三大环节,配送周期长且相对国内配送风险大,任何一环有纰漏或衔接不上,商品就有可能出现问题。有时想要知道问题出在哪里、要追究责任却无从下手。

此外,业内人士还表示,网络支付不安全,信用卡账户可能被盗刷等,这些也是海淘带来的风险。

P2P网贷平台屡“跑路” 监管真空成难题

像逛淘宝、天猫一样在网络平台“淘”笔钱,放个贷,正成为一种新的理财流行。但在高利率的诱惑背后,频发的民间P2P网贷平台“跑路”事件则敲响了警钟。

根据各家平台热炒的概念,“P2P小额信贷”是一种个人对个人的网络直接信贷模式,国内知名的有宜信网、人人贷、拍拍贷等。通过上述平台,借款人可以直接发布借款信息,而出借人在了解对方的身份信息、信用信息后,可通过网站直接与借款人签署借贷合同,提供小额贷款,并获得远高于银行理财产品的投资回报。

“这其实就是在美国比较有名的众筹模式,通过社交网站向众多用户募集资金,再把这笔钱借出去,向中小企业或个人提供贷款服务,其中的利率差由平台方和借款方分成获利。”业内专家表示,高回报的背后,也有着高风险。2014年,P2P新增平台超900家,而问题平

台多达275家,是2013年的3.6倍,仅仅12月,跑路平台就达92家,数量为2013年全年总和。

“互联网渠道聚集资金的成本很低,小额贷款实际利率在30%到40%,往往是传统银行不愿或不能投向的领域,监管真空、杠杆不受限,这是吸引前赴后继进入者的主要原因。”业内专家说,P2P网络借贷平台手续简便、方式灵活,本来是对传统金融业的有益补充,可是由于部分P2P网站经营不善或者一些骗子网站的加入,使得风光一时的P2P出现了倒闭潮、跑路潮。

网贷行业目前存在不少问题。比如,网贷平台的准入门槛尚未形成,行业自律不健全,征信体系不完善,监管法规缺失,监管部门无法可依,这些都在客观上为不良分子利用网络平台实行诈骗提供了可乘之机。

今年的全国两会上,P2P网贷平台的监管问题也受到了人大代表、政协委员的关注,有人大代表建议,国家尽快出台P2P网贷平台监管法规,法规可从以下方面入手:准入门槛、合规性要求、投资人资金的安全保障、衍生品和本金业务规模杠杆限制、流动性要求和应急机制、投资者权益保护和保险制度设计、社会征信体系建设、违法追究适用条款等。

支招

如何破五大 网购“猫腻”

本报记者 高倩倩 综合整理

“钓鱼”网站层出不穷, 网民受骗防不胜防

网购时常遭遇“钓鱼”网站,或进行“挂羊头卖狗肉”式售假,诈骗招数层出不穷。消费者一旦受骗,由于大部分被投诉网站实际经营者无法查找,职能部门难以监管,调解或查处的成功率很低。

支招:消费者发现被“钓鱼”后要及时登录网银,查看款项流向,及时联系银行客服和款项流入支付平台,冻结款项,尽快报警。

先涨价后打折, 真促销假优惠

部分网络商家经常宣称所谓的“最低价”、“最便宜”或“最划算”,并打着“限时促销”的幌子忽悠消费者。实际上,他们大都采用“先大幅涨价,再打超低折扣”的伎俩,网民掏钱消费了,以为得到较大实惠,实际可能吃了暗亏。

支招:抬价打折、虚构原价,包括以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”或其他欺骗性价格标志销售商品的都属于价格欺诈,可并处违法所得五倍以下的罚款。

团购价低服务“缩水”, 网民易遭“二次消费”

团购网站推出的“超低价”销售活动到真正消费时相关服务同步“缩水”,引发纠纷。不少消费者投诉“团购后被迫二次消费”,如“酒店团购价变预付价”等现象屡见不鲜。

支招:选择信誉度高的网站,通过第三方支付平台或货到付款,避免向网站提供的个人账户付款。消费者应对销售页面、消费提示、付款界面记录等截图保存。

商品真伪难鉴定, 网店商家“踢皮球”

不少网络商品声称“原装行货”,“支持专柜验货”等,但消费者购买后想“验明正身”却遭遇“鉴定难”,网站店主、销售专柜、专卖店、代理公司相互“踢皮球”。

支招:此类问题,网络消费者可通过录音、公证等方法记录品牌企业对产品的口头鉴定意见或答复,以代替品牌企业的书面结论。

海外代购风险大, 验货退货维权难

海外代购存在较大风险,如购买的商品有质量瑕疵,很难退货;而有真伪存疑的问题,国内也缺乏有效的鉴定渠道;一旦发生消费纠纷,维权就更加难了。

支招:我国还没有关于网络代购电子商务交易的立法。买家应要求代购人提供购物凭证、收银单据、商品出售商家的联系电话等,并保留邮寄凭证,以备查询。