

12345 市长公开电话 @ 民声



# 网店谎称“祛斑”骗俩消费者

## 被骗者投诉无门,工商提醒需“网购”需谨慎



近日,济南市民赵先生与广东市民刘先生均致电济宁市市长热线,称在归属地为济宁的一家网店购买了一款美白祛斑面膜,但到货后发现包装上根本没有“祛斑”字样,两位市民怀疑这是虚假宣传,找店家理论要求退款,却被拒绝。

### 记者调查

赵先生说,6月17日他在天猫一家“美容护肤”的网店里,购买了一款价值12.9元的睡眠面膜,产品介绍中明确有“祛斑”字样,他也是冲着美白、祛斑的功效买来送朋友的。

“我在济南,店家在济宁兖州,6月18日就收到了货。拆开包装一看,面膜的外包装上没有任何祛斑字样,我认为这是虚假宣传。”在电话里,赵先生告诉记者,他接着与店家联系,要求退款,店家不但不退款,说话还特别生硬。“他说你不就是在济南天桥区嘛,他说出了我的地址,这让我非常气愤。”赵先生说,当时没有向天猫客服投诉,即便投诉了也没有用,这一盒面膜至今还在家里放着,如果退货运费也不少,这盒面膜也不是特别值钱。

事后,他找出交易快照

和现在的网页作对比,发现该面膜所有的介绍中已经没有了“祛斑”字样。

同样,广州的刘先生也在这家店里购买了一款祛斑化妆品,使用后没有任何效果。“普通化妆品是不能标注‘祛斑’字样的,只有药妆等特殊化妆品才行,我认为他是在虚假宣传。要求赔偿500元钱,投诉到天猫客服但不予处理。”刘先生说。

随后,记者多次拨打该化妆品的客服电话无人接听,在淘宝网上用旺旺联系到了客服。他表示:“我们的描述是厂家提供的,这个我们不是太清楚。”记者问及为何交易快照和目前网页上的描述缺少了“祛斑”二字时,对方说:“因为淘宝最近正在整理这样的信息,大概是厂家做了修改了吧。”

针对此事,记者采访了



▲交易快照。

▶网购的面膜。



济宁市任城区工商局网络交易管理科,相关负责人表示,消费者遇到类似问题首先投诉到第三方平台,也可以选择第三方平台的工商和个人所在地投诉。如果举报这类虚假宣传,首先举报给第三方所在地的工商部门,需要

时再转交给商家所在地的工商部门。提醒市民网购须谨慎。尽量选择七天无理由退货的网店购买,不满意尽快退货。

本报记者 岳茵茵 通讯员 朱珊珊



### 在线咨询

1、泗水县奔驰驾校学员王先生反映,他在驾校参加了科目四考试,并顺利通过,却迟迟未发证,联系驾校后被告知,因车管所系统出现错误,导致其考试信息丢失,需要重新参加科目四考试,他认为不合理。

济宁市交警支队回复:经查,王先生5月27日科目三安全文明驾驶考试第一次考试不合格,第二次补考成绩合格,但因驾驶人理论考试系统原因导致王先生第二次考试合格成绩未上传成功,经解释,支队车管所正积极协调上报省总队相关部门进行解决。

2、兖州区漕河镇前曹村因机井内没有水,附近农田无法灌溉,旱情严重。

兖州区政府回复:自2014年5月以来,泗水断流,经多次协调调水,只满足了东部贫水区南部三个村部分农田用水。针对贫水区的实际情况,兖州区政府2014年底已立项,计划投资1100万元,建成漕河镇贫水区应急调水工程。该工程需在漕河镇西部丰水区打井20眼,安装管道7600米,每年能够为贫水区提供部分农业灌溉用水,该工程计划于2015年底完工。

本报记者 孔令茹 通讯员 朱珊珊 整理