



LINK

新消息： 网购七天 可“无理由退货”

新修订的《消费者权益保护法》将于3月15日起施行，针对网络购物新情况，修改后的新消息从新增非现场购物信息披露制度等多方面强化了消费者维权保障，其中第二十五条规定备受市场关注：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。需要注意的是，该条例规定，由消费者定作的、鲜活易腐的、数字化商品、报纸期刊等商品，以及其他经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。

新规同时对退货运费进行了规定，在运费方面，退回商品的运费由消费者承担；网络商品经营者和消费者另有约定的，按照约定。规定如果消费者网购的商品本身存在质量问题，则应由经营者承担运费。

专家指出，无理由退货的前提是退货时不需要任何理由，只要不喜欢就可以退货，这就给予了消费者单方解除合同的权力。一般情况下，运费由消费者承担，是从利益平衡的角度考虑的，有利于电子商务行业健康发展，同时也有利于提醒消费者理性退货。



据央视近日发布的报告显示，2013年中国网购过的家庭高达81.52%，消费方式日益变化，全民网购渐成趋势。然而，当全新的商业形态、模式、产品不断出现，网购让我们迎来了更好的消费时代，也同时带来了前所未有的消费困惑。想要让你的网购生活不再总是吐槽连连，就要学会去伪存真、捍卫权益，既能省钱省事又不会忧心的消费，才真正有尊严。

□张颖

大浪淘沙 有技可成

网购“陷阱”让我们悔不当初

据报道，2013年上半年，全国消协组织受理网络购物投诉16408件，同比增长99.7%。网络欺诈、虚拟商品交易纠纷、发货迟缓、订单取消、货不对板、售后服务、快递验货、网络传销等成为网购用户投诉的热点。除了这些摆在台面上的问题，长久“奋战”在网购平台的消费达人们还用自已的“血泪”教训为大家罗列出了下列让你不能轻易察觉却极易上当受骗的网购“陷阱”，“货比货也能气死人”，再下单前可长点儿心吧！

◎“支持验货”的冒牌货

发言人：三钻买家“红豆抹茶”

“保证正品，支持专柜验货，附带购物发票！”如果你经常网购，对于这样的说明一定并不陌生，尤其是一些名牌代购的网店，最喜欢在醒目位置加大字号博取信任。然而，仅凭这么一句话就认定东西是正品无疑，那就不够专业了。首先，有时候你购买的品牌在本地根本没有专柜，谁也不可能为了验货再去跋山涉水的找专柜；其次，就算专柜就在家门口，大多专柜是不提供网购验货服务的；再次，就算你千方百计在专柜验了货，也很难让专柜出具规范的证明提供给网店，总之，就把“支持专柜验货”当成浮云吧，轻易的交付了信任，迎来的很可能是“残酷”的现实。

◎“原单爆款”的垃圾货

发言人：双钻买家“blueluck”

“外贸原单、大牌尾单、出口欧美余单”，类似这样的前缀，在网购商品简介中比比皆是，很多时候还要加上一些“数量极少、卖完无加单”等撩人的字眼，想想专柜的天价，再看看电脑上显示的数字，就这么不淡定的下单了。然而，等收到货后才发现，所谓的原单，也不过是做工稍好的仿品，却赚到了仿品几倍的价，伤心加肉疼啊！还有的成交记录显示成千上万笔的“热卖爆款”，看评价个个仿佛捡到了宝，心想就循着前人的足迹准没错了，可拿到手之后才发现，不知道是无良店主花钱刷了好评，还是前人的要求实在太低，货不对板，色差严重，粗制滥造，所以看到“爆款”，还是先问自己一句，我真的需要吗？

◎虚假发货等不到货

发言人：三钻买家“唯你vini”

网购虚假发货真是防不胜防！去年“双十二”我在一家搞活动的网店拍了一个耳机，付款后过了两天就显示发货了，还给了一个快递单号，又等了两三天，发现始终没有快递追踪，到快递公司官网查询，居然显示单号不存在。于是抓紧联系客服，结果对方就打起了太极，说什么快递网站没更新，双十二爆仓，天气不好等等。过了快十天，客服终于回复，如果等不及可以申请退款，这就等于

是间接承认了虚假发货的事实。如今网上像这样无良的商家也不少，明明库存不足，也以低价吸引人拍下以制造店铺的虚假繁荣，无形之中就让无辜的买家为他们做了嫁衣，所以一旦遭遇虚假发货，应该及时向网站投诉，避免更大的损失。

◎便宜团购没有好货

发言人：柚子虫

我是标准的吃货一枚，平时最喜欢关注各大团购网站的美食团购，之前看到有合自己口味又价格很美好的一定二话不说付款拿下，但是经历了几次“打击”后，我也认识到了三思后下单的重要。有次团购了一个价值358元的两人韩国料理套餐，才花了148，兴高采烈的等到上菜才发现，情况不是那么回事，一样的菜品，我们团购的份量比邻桌正常点餐的少了将近一半！终于明白了妈妈为什么老说便宜无好货。还有一年圣诞节，本想吃个物美价廉的圣诞大餐，没想到却被告知团购的节假日不能使用，很是扫兴。团购是能省钱，但也要前前后后了解清楚再行动，如果省了钱却不省心，又何苦呢？！

◎微信购物不给退货

发言人：豆豆妈

微信购物现在已经不是什么新鲜事儿了，谁的朋友圈里没有几个天天上图刷屏的主儿啊！虽说有时候看到这些眼花缭乱的图片会很反感，但却保不齐哪天就在里面发现一两个亮点，有点蠢蠢欲动。前两天我在微信上看中了一双鞋子，于是询价，问这问那了半天，最后抱着试试看的心态给卖家打了款。几天之后鞋子收到了，看样子还不错，但试穿之后发现，鞋子设计有问题，一走路脚腕就卡得生疼，于是联系了卖家，然而得到的答复却是，不属于质量问题，不能退换，再找她干脆装不在线了，几百块就这样打了水漂。想想看，淘宝上还有个投诉店家，先行赔付的，微信买了有问题就只能自认倒霉，有苦无处诉，想要尝试还真需要勇气啊！



有技傍身为自己赢回尊严

网购问题多多，但也因为其先天优势让人欲罢不能，想要轻松尽享网购乐趣与实惠，就要学会把自己“武装到牙齿”，才能修炼成“百毒不侵”的网购达人。

★查看信息：仔细查看商品图片，分辨是官网照片还是店主自己拍的实物照片，而且还要注意图片上的水印和店铺名是否相符；同时要查看店主的信用记录以及其他买家对此款或相关产品的的评价，不要只看好评，还要重点关注差评以及店主对该评价的解释综合加以判断。

★多方交流：一定要与卖家交流，询问你关注的相关问题，或要求店主视频看货，一是能对产品有细致的了解，二是可以感受他的态度，不要买态度恶劣的卖家的东西，否则如售后有问题可能会很麻烦。还可以与购买过的买家交流，询问实物情况及使用感受，确保万无一失。

★安全支付：在购物的时候尽量不要选择网吧等公共场所，自己的电脑也要保证杀毒软件的正常安装才能进行网络交易；确定购买后，个人资料要填写准确，以免收发出现错误；付款时，一定选择第三方担保交易，如支付宝、财付通等；用银行卡付款时，最好卡里不要有太多的金额，以防被骗子卖家或钓鱼网站诈骗。

★及时投诉：如果遭遇了网购交易纠纷或诈骗，切记要保存好假冒伪劣产品的照片、与商家的聊天记录、交易记录等相关文件，首先可向购物网站客服投诉，要求客服介入调查处理；也可拨打维权热线12315向省、市消协投诉；如果交易纠纷严重，有刑事犯罪嫌疑，消费者和购物网站则应及时向公安机关反映情况。