

安徽省消保委公布网购服务调查报告

“僵尸”购物平台只收钱不发货

随着“双11”日益临近，一场网上购物盛宴即将开启。10月20日，安徽省消保委公布了网购服务调查报告，调查人员以普通消费者身份，随机选取200家省内注册的网店进行体察。涉及淘宝、京东、家家购物等14家网购平台。体察内容包括，售前咨询服务满意度、发货及时率、附件齐备情况、商品包装以及退货服务的满意度、退款办理及时性等各个方面。

■ 记者 王伟伟

上半年我省受理网购投诉
同比增长113.64%

我省网络购物消费者投诉案持续增长，仅2016年上半年，我省各级消保委受理的网络购物消费投诉就比去年同期增长了113.64%。消费者投诉热点集中在虚假信息、交易欺诈、售后服务不到位、产品质量难以保证、网上支付安全等方面。

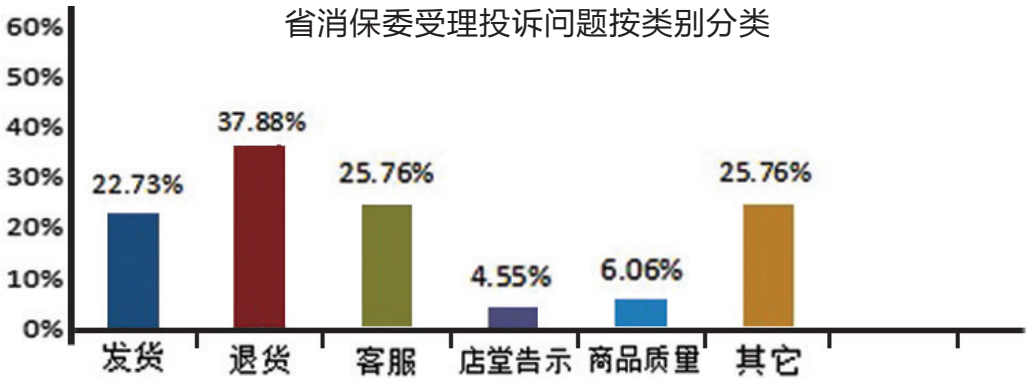
今年4月至8月，安徽省消保委开展了一次网购服务调查。调查人员以普通消费者的身份，随机选取200家省内注册的网店进行了218次网购与退货的体察。体察内容包括，售前咨询服务满意度、发货及时率、退款办理及时性等各个方面。

当当、唯品会商家资质信息无公示

调查还发现，各网络购物平台在商品页面上，均有不执行7日无理由退货提醒，但付款时让消费者确认环节仍有欠缺。

根据规定，网购不宜退货的商品，经营者应当通过显著方式提醒消费者对不适用退货做专项确认。调查人员对14个购物平台的商家信息公示以及不执行“7日无理由退货”商品的明示、提醒确认情况进行了调查了解。结果发现，当当网和唯品会均无商家资质信息公示；1号店入驻商家无营业执照信息；家家购物无营业执照编码。

省消保委受理投诉问题按类别分类



“僵尸”购物平台只收钱不发货

调查中，有的电商企业已经倒闭或停止营业，但其网页却仍在运行。这就存在着购物平台只收钱不发货，致使消费者权益受损的情况。

少数网店地址与发货地不一致

一些网店卖家并不是商品的生产者或特约经销商，而只是产品代理，接单后货品由上一级批发商或经销商发出，由此极易产生纠纷隐患。比如，消费者在选择商家的时候因只看到店铺地址而错估了发货时间、退货邮费，或者对消费者商品产地的认知造成误导。另一方面，消费者不能直接与发货方沟通，易产生一些纠纷和错误。

大多数商家通常不主动开具发票

体察中，大多数购物网站在付款环节都设置了“发票”选项，但是由于网络交易有其特殊性，加上“七日无理由退货”等原因，大多数商家通常不主动开具发票，个别商家甚至明言开不了发票。

提醒

省消保委提醒广大消费者五点注意

- 1、选择电商要看准 消费者应选择大型、成熟的网络购物平台及信誉度较高的卖家，警惕山寨网络购物平台和诈骗信息，不要用不正规的付款方式或者私下交易。
- 2、格式条款要看清 网络购物中不仅要关注商品的信息介绍，对网站的协议条款、店堂告示、政策说明等也要仔细阅读，并向客服人员询问清楚。
- 3、商品的选择勿盲目 购买商品时，不要被低价迷惑而盲目下单，在比较价格的同时，还要特别查看经营者的真实信息、信誉度、商品生产者信息等综合信息。
- 4、商品验视不可省 一些消费者在收到商品时，不进行开箱验视就签收，为自身维权举证造成了困难。
- 5、证据保留不可忘 消费者不要忘了索要购买发票或收据，还应对网上商家的宣传活动、聊天记录、订单详情等截屏，做好证据保留。

Apple Pay

HCE

Samsung pay

用工银手机信用卡

元购

消费30元返30元

UnionPay 银联

Quick 闪付Pass

ICBC 中国工商银行 信用卡

8888 8888 8888 8888

有效期限 03/13

UnionPay 银联

适用商家

中国石化

家乐福 Carrefour

COFFEE

满记甜品

STARBUCKS COFFEE

麦当劳

Hungry Dumplings 饿不死

饿了么

海量商户均可享受优惠：在工行非接POS及银联云闪付POS上均可使用工银手机信用卡。

消费返现

2016年5月1日至11月30日，凡使用工银手机信用卡（Apple Pay、Samsung Pay、银联品牌的HCE及即将推出的Huawei Pay）单笔消费满30元的，返现30元。每位客户每月可享受优惠返现一次，每月14万份，先到先得。

年费减免

2016年5月1日至11月30日，凡成功办理工银手机信用卡的客户，白金卡（百夫长白金卡除外）减免所依附卡1年年费；金卡和普卡减免所依附卡5年年费。

详情请扫描二维码