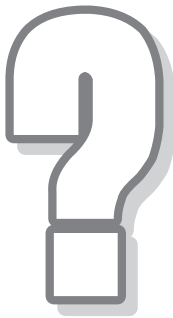


近年来, 电商在给我们生活带来便捷和实惠的同时, 消费者权益受损事件也时有发生。来自消费者网在线投诉平台统计, 2016年该平台共接到消费者投诉3817件, 其中有关电商投诉占到总量的57.22%。投诉内容主要集中在合同陷阱、虚假宣传、送货迟缓等九大方面。昨天, 中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江对2016年电商投诉较集中的九个关键词进行了一一点评, 希望能为我们理性消费提个醒。

这些网购问题你遇到过吗



——专家点评2016年电商投诉九大关键词

□本报记者 博雅

关键词：合同陷阱

消费者反映, 电商网站主要通过“售后条款”设置格式合同内容, 少数网站会弹出格式合同条款页面, 消费者一般只能选择拒绝或同意。而商家提供的格式合同通常条款冗长, 字号较小, 很少有人仔细阅读, 经常在网购后, 才发现一些格式条款明显减轻或免除了商家责任, 极易掉进商家的陷阱。

点评: 原本是为了节省交易成本和提高交易效率的格式条款, 却被不良商家用来限制或剥夺消费者的权利。为了交易更趋公平, 必须强化电商经营者的信息披露义务, 对一些可能影响消费者作出判断的内容, 必须以显著方式提醒, 否则这些条款就对消费者不发生法律效力。

关键词：虚假宣传

商家提供的图片和文字说明中, 有的以次充好、以假充真, 有的夸大宣传、虚假评价, 有的电商平台甚至与经营者合谋欺骗消费者。

点评: 电商交易中, 如果经营者故意利用网上图片和文字说

明模糊商品或服务的真实情况, 不告知或不完全告知交易信息, 消费者就很难获知交易的真实情况。加上消费者网购时, 一般很少截屏保留证据, 商家却可以随时修改网站内容, 发生纠纷后, 消费者往往很难拿出商家虚假宣传的证据。

关键词：假促销

消费者反映, 看到网上那些诱人的“限时促销”或“秒杀活动”广告后, 满以为可以买到物美价廉的商品。可刚买完没几天, 却发现商家以更低的价格销售这些所谓“限时促销”或“秒杀活动”的商品。

点评: 电商经常打着“五折甩卖”“限时促销”等幌子搞假促销, 实际上部分商家只是先提价再打折。监管部门每年提醒, 电商企业每年承诺表态, 但还是有那么多的假促销。这说明, 电商的诚信经营和规范发展, 离消费者的期望还差着好几条街。

关键词：送货迟缓

消费者从网上下单时, 商家一般只提示大概送货时间, 现实中商家拖延送货, 或不按时送达

的情况时有发生。特别是在节假日期间, 延迟两三天送到的情况非常普遍。有的消费者甚至反映, 下单后几个月都没有收到货物。

点评: 在送货问题上, 电商经营者同样要信守承诺, 不要让消费者在等待中失去信任。像“双十一”这样的网购高峰, 商家必须提前做好准备。如果做不到按时送达, 也要提前告知, 把给消费者造成的不便降到最低。

关键词：刷单

消费者通过网络购买商品或服务时, 一般都会事先看看商家的成交记录和信用等级, 但现实中, 这些成交记录或信用等级却未必真实可靠。一些不良商家利用虚假交易和虚假好评欺骗消费者的做法非常普遍。

点评: “刷单”虽然不完全传统意义上的“虚假宣传”, 但其目的与“虚假宣传”具有很大的相似性。这种以虚假交易提高店铺销量、以虚假评价提高好评度的行为, 不仅侵犯了消费者的合法权益, 而且会对诚信守法商家造成不良冲击, 理应受到有关部门严惩。



关键词：销售假货

与前几年相比, 有关假货的投诉数量在明显减少。但是有消费者反映, 从网上购买高档化妆品或名表等贵重商品, 使用后感觉像假货, 由于此类商品鉴定非常麻烦, 维权往往不了了之。

点评: 销售假货是消费者最痛恨的经营行为。电商虽然销售的是商品和服务, 但其实质上交易的是信誉, 积累的是消费者的信任。因此, 电商售假行为必须尽快得到有效遏制。

关键词：退换货难

从统计数据看, 有关平台自营商品退换货的投诉相对较少, 有关平台供应商退换货的投诉却相对较多, 尤其是一些新兴分享平台销售的商品或服务, 其售后投诉更是居高不下。

点评: 退换货难折射出电商行业的浮躁发展。部分电商为了片面追求销售业绩, 不断简化购物流程, 却忽略了订单生成之后的服务能力。这是典型的只顾收获, 不顾耕耘。事实上, 售后服务越差, 退换货就会越多, 其运

营成本也会越高, 这种恶性循环必须引起重视。

关键词：平台责任

部分电商平台认为, 只要向消费者提供了经营者的名称、地址等联系信息, 就不用再承担其它责任。

点评: 电商平台不能只享受权利和利益, 而不承担责任和义务。电商平台必须对入驻商家资质进行严格审查, 对入驻商家切实加强管理。如果没有尽到审查和管理义务, 一旦消费者在平台上权益受到侵害, 平台就应承担相应责任。

关键词：信息泄露

近年来, 消费者因网购信息被盗, 权益受到侵害的事件极为常见。

点评: 消费者通过电商平台消费, 平台有义务通过技术、管理等手段确保其提供的账户和服务安全, 避免他人利用其平台技术或管理漏洞盗取消费者信息。如果平台没有对消费者尽到安全保障义务, 造成消费者人身财产损失, 平台就应当依法承担赔偿损失等相应责任。

“小孩小孩你别馋, 过了腊八就是年”。今天是农历腊月初八, 中国传统的“腊八节”, 民俗专家表示, 腊八源自上古时代祭祀神灵、祈求丰收的习俗, 由于其主旨与春节相通, 时间又与春节临近, 故而有“过了腊八就是年”的说法。今天凑巧又是小寒, 还不快熬上一碗暖心暖胃的腊八粥。



小寒偶遇腊八 喝一碗养心暖胃腊八粥

□本报记者 盛丽文/摄

腊八粥让谷豆类完美结合

说到“腊八”, 不少人马上就会想到腊八粥这道美食。腊八粥是用多种食材熬制的粥, 也叫做七宝五味粥。昨天早上, 记者来到位于太平街的一间大型超市。在摆放杂粮的货架上, 发现了琳琅满目腊八粥食材的身影。

据了解, 腊八粥的食材各地有所不同。“一般有大米、花生、绿豆、红豆、莲子这些食材。”一位销售人员介绍, 不少商家还事先将熬制腊八粥的食材进行配置,

方便人们购买。说到熬粥, 不少人特别是年轻人认为不过是将食材放入水中熬煮即可。其实, 熬制腊八粥还有不少需要注意的地方。

“食材买回去, 可不能马上熬。需要提前做功课。”销售人员介绍, 比如花生、红豆、莲子, 使用之前要反复洗几遍, 还要在前一天晚上就开始浸泡。

谷类和豆类是“腊八粥”的主要食材, 这些食材各有各的营养, 对身体很有益处。也许您有所不知, 腊八粥具有和胃、补脾、养心、清肺、

益肾、利肝、明目、通便等作用。

关于腊八粥的营养, 北京电力医院营养科副主任营养师崔军介绍, 腊八粥食材主要是谷类、豆类的混合。

“这样的组合可以让食物的营养全面, 打破单一食材的局限性, 取长补短。比如, 稻米和豆类混合后, 它们之间的蛋白质可以起到互补作用。”

崔军建议, 在满足口味的前提下, 在平时的饭菜中也需要摄入更多食材。“鼓励吃的越杂越好, 不要单一。

腊八粥正好起到了这个作用, 食材众多, 既美味又摄入了很多营养素。”

腊八蒜有保护血管作用

除去在“腊八”这天喝上一碗健康美味的腊八粥, 泡腊八蒜也是不少人在腊八节这天必须要做的一件事。

腊八蒜的制作方法并不复杂, 首先将蒜头剥去外皮, 洗净控水晾干。然后装进一玻璃容器再倒入米醋。需要注意的是醋要没过蒜, 然后将瓶口密封。

需要提示的是, 泡腊八

蒜要用紫皮蒜和米醋。“因为紫皮蒜蒜瓣比较小, 能泡得比较透。此外, 用米醋泡蒜会泡得更绿, 老醋或者熏醋泡, 蒜会发黑。”销售人员介绍。

为什么在醋中“洗过澡”的蒜, 会披上绿色的外衣? 据了解, “腊八蒜”制作过程中会产生叶绿素。而蒜酶对大蒜的绿变有着催化作用。在泡腊八蒜时, 醋酸起到增加细胞膜的通透性作用, 让大蒜在不破坏细胞壁的前提下发生绿变。

腊八蒜对人的身体又有哪些有益之处? 据了解, 腊八蒜有很强的抗氧化活性, 还含有一种叫硫化丙烯的辣素, 其杀菌能力可以达到青霉素的1/10, 对病原菌和寄生虫都有良好的杀灭作用。

对此, 北京电力医院营养科副主任营养师安健华介绍, 醋具有软化血管的作用, 蒜具有杀菌作用, 其中含有的大蒜素, 也会对血管起到保护作用。但是如果是胃酸分泌过多的人, 在食用腊八醋和腊八蒜的时候, 还是要尽量搭配面食等食物。

“腊八蒜不要过量食用, 一次建议四到五瓣即可。”安健华补充道。