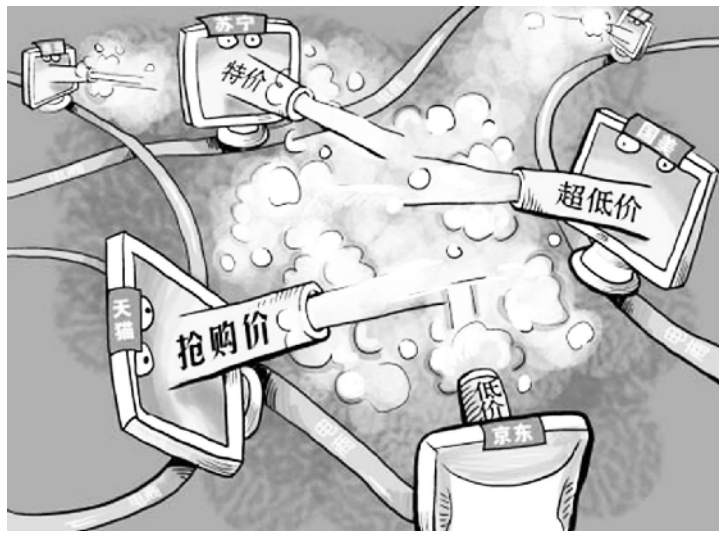
网上购物，有多少问题困惑了你？

□本报记者 博雅

现如今，网络消费已经改变了我们的生活方式和消费观念。网上一搜、鼠标一点，产品分分钟就能快递上门，省心、省时又省力。然而，随着购物需求的提升，与之配套的网购生态环境还存在很大的改善空间。像虚假宣传、假冒伪劣产品、价格欺诈等问题仍屡屡出现，时时困扰着消费者。那么，在网络消费中我们有多少问题需要面对？我们又该如何保护合法权益？昨天，中国消费者协会公布的一份调查问卷显示：在网购消费中，最影响消费者信心的是虚假宣传，消费者最期待的是明码标价。



【现象】

遇到投诉问题，商家常会发红包

“亲，这次是特殊情况，别给我们差评了，我给你发个红包，给个好评吧，下次一定注意……”遇到对网购商品不满意向商家投诉时，你是否遇到过类似的状况？对此，不少消费者表示，由于网络消费交易金额不高，大家往往倾向于大事化小小事化了，本来一颗想要投诉差评的心，很容易就被商家的甜言蜜语和红包给收买了。

“作为一个经常网购的消费者，遇到这样的情况非常普遍。可是，像老年人和青少年，他们的网购经验少，辨别能力弱，关于他们的消费侵权案件也越来越多。”采访中，消费者王女士说。

记者了解到，“网上评论”是网络消费重要的参考因素，口碑效应明显。中消协调查发现，40.6%的受访者进行网购时会将“网上评论”作为首要参考因素，受访者在消费前也会参考朋友或熟人推荐、定价收费、宣传信息和平台口碑形象等相关信息。针对网上评论可信度的进一步调查发现，超半数受访者认为网上评论有较高可信度。可见，一份好评或差评将直接影响着后来消费者的选择。

当然，并不是投诉都是关于产品质量的问题，是可以偶尔用红包解决的。据了解，在中消协处理的案件中，侵权类型主要包括：人身安全、网络欺诈、货不对板、虚假宣传、虚拟货币、产品质量、擅自“砍单”等问题，覆盖消费者网络消费遭遇侵权的诸多方面。

去年10月31日至11月4日，北京市消费者协会系统先后接到20余个消费者投诉，内容为：在网站购买金额为225元的“小泰克牌百变儿童乐园”，显示付款成功后，该网站却拒绝发货，解释原因是库存不足，消费者对商家的说法表示不认可，要求商家按承诺发货，并赔偿因此纠纷产生的相关费用，对方拒绝。消费者无奈之下投诉到消协。经消协调查发现，本次取消订单共116件，后在消协组织沟通和督促下，企业为消费者办理退款（每人退款225元），并送价值67.5元的网购礼券作为补偿。此次投诉共为消费者挽回经济损失33930元。

从中消协此次的调查报告可以看出，总体来看当前网络消费环境中消费者满意率为68.7%，但消费者对于信用评价、信息安全及售后服务等议题的满意度相对较低，表明网络消费平台和商家在这些方面仍有较大提升空间。

【问题】

“虚假广告宣传”成网络消费最大隐患

“针对目前网络消费市场中产品或服务存在的问题，超半数受访者反映存在广告宣传夸大其词或与实物不符的状况最为严重，成为消费者最大的担忧。此外，受访者普遍反映较多、问题相对突出的还包括三无产品或假冒伪劣、虚假好评、质量/卫生不达标的状况，只有不到一成受访者反映在网络消费中暂时没有遇到相关问题。”中消协有关人士介绍说。

调查发现在价格方面，网络消费遇到的最主要问题是质价不符、虚假打折、价格欺诈或误导；在物流配送方面的问题主要有因暴力配送等原因导致到手产品损坏、未在承诺时间内送达产品、不提示验货，部分受访者反映“配送人员态度不好”，约两成受访者曾遭遇“产品丢失”。

另外，在本次调查中，网络消费售后服务方面存在的主要问题是“泄露隐私，没有保护用户个人信息的安全”，占比为25.1%，居于首位。22.9%的受访者表示曾遭遇售后人员不积极解决问题，存在拖延时间的嫌疑，22.2%的受访者遭遇在符合退货的条件下商家只同意换货的情况。

那么，网购面临被侵权，消费者一般又怎样解决？本次调查显示，消费者最常采取的维权方式是与商家协商解决。调查数据显示，43.5%的受访者在日常网络消费中遇到过消费纠纷。当消费权益受到损害时，最常见的做法是“找商家协商解决”，其次是提醒身边的亲戚、朋友别再上同样的当，第三是通过网络“吐槽”，选择这三种维权方法的受访者分别占比66.9%、42.8%和29.8%。约1/4受访者会联系消协组织进行投诉，促进问题解决。这表明消费者在权益受损后，更为关注如何直接解决实际问题，并且注重避免权益再次受损。

此外，也有一些消费者选择“什么也不做”。对该类消费者进一步调查发现，他们之所以不主动采取行动一是觉得太麻烦，二是不想浪费时间、三是投诉证据获取难，四是觉得损失不大、没有必要，占比均在两成以上。

【破解】

畅通维权渠道，堵住不良商家“一拖二赖三不管”

网络消费和互联网经济的迅速发展，为国民经济提供了新的动力，为消费者创造便利的同时，但面对这些侵犯消费者权益的问题，如何来破解？

“没有信任就没有买卖，谁都不愿意被欺骗被伤害，所以首先商家应以身作则，建立社会责任意识，坚决不做非法买卖。”对此，消费者王彦表示，从一个普通消费者的角度，她希望网购消费平台能更加关注商家经营资质及信用，针对网络刷单炒信的问题进行整顿和治理，对于失信商家要及时曝光，采取更加严厉的惩罚。另外，她也希望进一步畅通维权渠道，网购平台及相关部门的投诉机制流程手续能更加简化便捷，这样消费者就更有主动维权的积极性了。

记者了解到，王彦的想法也代表了许多消费者的心声。本次调查情况表明，消费者对于质价不符、虚假打折、价格欺诈等网购违法失信问题意见较大，希望网购领域推进“明码实价”、强化行政监管、畅通维权渠道的呼声较高。为此，结合本次调查有关结果，中消协提出如下建议。

一是强化网络消费监管机制。建议政府有关部门，进一步梳理网络消费监管相关依据和职能，和进一步明确网络消费监管机制，通过常规性执法检查和随机动态抽检对网络消费商品和服务进行质量、价格、售后服务等方面的监督管理，对网络消费的事前、事中、事后动态过程监管全覆盖。

二是畅通消费维权渠道，让维权简单易行。建议有关部门建立健全系统化的消费维权服务渠道，做好消费维权工作渠道对接和信息互联互通，打造立体化的消费维权渠道，应对消费者多样化的诉求。并推动建立消费维权问题快速解决机制和反应机制，研究建立及时有效的救济补偿机制，堵住不良商家“一拖二赖三不管”的不合理行径，提升消费纠纷问题解决效率，降低消费者维权成本和等待过程，提升消费者能消费、敢维权的信心。

三是提升产品和服务品质。网络消费的优势之一是为消费者提供更为便捷性、多样化的产品和服务供应，然而大量的三无产品、假冒伪劣产品和质价不符的产品充斥，极大损害了消费者合法权益，长远来看也不利于网络经济的发展。因此，提升产品和服务品质成为各方生产经营者的必然追求。为此，建议生产经营者，牢固树立“消费者至上”理念，以市场需求为导向，贴近消费者需要，做好行业定位和产品细分，推进标准化体系建设和差异性探索，充分满足消费者的个性化需求，用优质产品和诚意服务赢取消费者的选择与信赖。

四是“诚信经营”应当成为全体生产经营者坚守的基本准则。随着网络消费市场的发展，部分产品服务存在的虚假夸大宣传、假冒伪劣及虚假好评等问题不断暴露。作为信息不对称的一方，消费者深受其害。为此，中消协呼吁和倡导全体生产经营者应当坚守“诚信经营”的基本准则。同时，建议政府有关部门及电子商务经营主体：一是积极推进个人信息保护立法及相关立法立规，为网络消费中的信息征集、信息泄露问题制订相应规范，让监管和惩处工作有法可依、有据可查，为消费者个人信息撑起法律的保护伞。