

随着一年一度“双十一”的到来，各大电商平台早已陆续拉开了“双十一”购物节的帷幕，消费者开启了“买买买”模式。近年来，随着法律制度不断完善和监管力度加大，网络消费环境逐步优化，但网购侵权行为仍时有发生。为守护安全、畅通消费，中国消费者协会（以下简称“中消协”）结合近几年“双十一”消费维权舆情及消费者的投诉情况，梳理出以下六点事项，提请广大消费者注意——



“双十一”避坑指南来了

# 中消协发布六大消费提示

□本报记者 博雅

## ■多对比 不可迷信“低价”■

“双十一”是商家历时多年打造的“促销节”，线上线下市场笼罩在“巨惠特卖”“全年最低”“限时抢购”“爆款秒杀”的宣传迷雾当中，给消费者形成“买到就是赚到”的心理预期。但实际上，消协组织多年的价格监测和消费者投诉显示，一些商家“双十一”促销价格未必真实惠，有的商家使用的是“先涨后降”的套路，有

的商家设置各种花式“买赠”，实际到手价格与平时并无差别，甚至还可能会是全年最贵。

对此，中消协提醒消费者不可迷信“双十一”的所谓“价格优势”，购买前最好能提前了解价格走势，做到心中有数，除非是长期跟踪考察的商品，否则千万不要单纯相信低价宣传而盲目跟风下单。

## ■看清楚 促销规则套路复杂■

当前，很多商家纷纷推出各种促销手段吸引消费者下单，包括预售、红包、满减、优惠券等，一些促销规则设计复杂，需要消费者“精打细算”才能理得清。有消费者称，“一顿操作猛如虎，一看红包一毛五”。

对此，中消协提醒消费者要留心商家的促销规则，了解各种优惠措施是否有“门槛”限制、

适用的产品品类和范围、能否叠加使用以及售后服务措施等。对于未作明确约定或者标识不清以及明显存在不公平格式条款的，建议慎重选择，以免事后产生纠纷。

消费者购买预售产品的，还要明确预付款和尾款的支付时间及金额、商家的发货时间、双方的违约责任等重要事项。

## ■巧规划 限期商品谨慎囤货■

面对“双十一”全年最强的打折促销宣传，很多消费者喜欢下单囤积一些日常生活用品。中消协提醒喜欢囤货的消费者要保持理智，按需规划囤货数量，避免一次囤货过多造成浪费。

建议消费者在“剁手”前先清理家里的“存货”，按需补货。对于化妆品、保健食品、粮油调料、休闲食品等限期使用的商品，更要杜绝冲动消费，尽量少囤货或者不囤货，防止很多囤货还未拆封就已经过期，既给自身财产造成损失，也是对有限社会资源的浪费。



## ■留证据 非法推送信息可举报■

近年来，“双十一”促销期间营销类垃圾短信呈现集中爆发的态势，使消费者烦不胜烦，备受其扰。依照《民法典》《个人信息保护法》等相关规定，未经消费者允许推送商业信息和广告的宣传行为涉嫌违法。

中消协提醒消费者面对经营者非法推送促销信息，可保存证据并拨打12321网络不良与垃圾信息举报受理中心热线电话进行投诉、举报，共同遏制非法推送商业信息行为，维护个人信息安全。

## ■莫冲动 直播带货良莠不齐■

当前，直播带货火热，但一桩桩带货主播“翻车”事件也引发了不少消费者的吐槽，如主播夸大功效和用极限词语诱导消费、销售假冒伪劣产品、不按规定公示证照信息、引诱消费者进行私下交易以及售后服务无保障等。对此，中消协建议消费者面对主

播的极力推销，保持冷静，克制冲动，要尽量选择信誉高、口碑好的直播带货商家进行交易。

为保障财产安全及交易记录可循，不要脱离平台进行私下交易，不直接转账、汇款至私人账户以及通过发送付款链接页面或者扫描二维码等方式进行付款。

## ■敢维权 及时向有关部门投诉■

消费者在购物时要提前了解商家发货及退换货政策，保存好聊天记录、订单信息、支付信息、促销优惠截图等相关购物凭

证，并向商家索要发票或者收据。由于“双十一”期间交易量的增加可能导致商家不能快速发货，快递派送也会相较平时要慢，所以消费者要提前和商家明确发货时间，购买急需品、生鲜食品等要注意避开物流高峰期。

同时，消费者还应仔细阅读退换货政策，了解所购产品是否享受七日无理由退货以及退货运费由谁承担等问题，收到货后尽量当场验货，确认无误后再签收。发生消费纠纷时，要及时联系商家或者电商平台协商处理，协商不成的，可以向经营者所在地的消协组织或者市场监管部门进行投诉。

此外，中消协也敦促各类电商经营者要多一些诚意，少一些套路，制定简单的促销规则和优惠措施，并提供质量合格的产品和优质的售后服务，让消费者真正享受到实惠。

## 【健康红绿灯】

### 绿灯

#### 数据线老化了必须扔



一根劣质的数据线不仅影响正常功能，甚至会酿成大祸：容易过载，造成短路；阻燃性差，存在起火隐患；耐久性差，会损害手机内部结构；耐腐蚀性差，可烧毁接口。购买数据线不要贪便宜，一定要选择符合标准及专业认证的优质产品，最好使用标配的数据线。

### 步速快的女性睡眠质量更好



睡眠质量或许跟疾病、精神状态和饮食情况有关，但你一定想不到，它也和步速相关。研究表明，身体活跃、有氧体能水平较高的女性睡眠质量更好。在调整了年龄、体重指数、腰围和月经状况后，结果依然成立。建议睡眠不好的人，坚持快走，以改善睡眠质量。

### 红灯

#### 吸烟伤角膜且不可逆



香烟燃烧产生的烟雾中含有3800多种化学物质，包括一氧化碳、尼古丁等生物碱、重金属元素等。角膜位于眼睛表面，烟雾往上飘的过程中，可直接接触并损伤角膜。长期抽烟，角膜会受到不可逆的伤害，烟雾产生的气溶胶可导致干眼症、白内障、葡萄膜炎、老年性黄斑病变等眼部疾病。

#### 千万不要生吃银杏果



不要生吃银杏果：银杏果不仅味道苦涩，还含有氰苷、白果酸等有毒物质，食用前应先剥皮去掉，浸泡半天以上，煮透后才能食用。不宜多食：生食、过量食用银杏果，轻则头痛头晕、恶心呕吐，重则抽搐、昏迷，甚至导致呼吸麻痹而死亡。成人每天食用不宜超过10颗。

## 市自来水集团提醒

# 降温天气注意水表保温

□本报记者 边磊

近日强冷空气来袭，为了避免用户水表等供水设施被冻坏，市自来水集团温馨提醒物业、产权单位及市民：请采取“关闭门窗”、为裸露水表“穿衣戴帽”等措施，防止家中水表等供水设施被冻坏而影响正常用水。

**关闭门窗** 安装了水表等供水设施的房间夜晚要注意关闭门窗，以保证室内温度在零摄氏度以上。水表等供水设施安装在楼道内的，要注意随手关闭楼道门窗。

**排空存水** 平房居民夜间不用水时，要及时关闭水表前的供水阀门，排空管道内存水，防止水管冻裂跑水。如果长期不在家，可在离家之前将水表前的阀门关闭，排空管道内存水。

**“穿衣戴帽”** 对暴露在外的供水管道、水龙头等供水设施须用棉麻织物、塑料泡沫、草垫等保温材料进行包扎。室外水表井内应填满锯末、棉絮或其他保温材料，上面罩上塑

料布，并将水表井盖盖好，可有效预防水表及闸阀冻坏。

**温水解冻** 对已冻冰的水龙头、水表、管道，宜先用热毛巾裹在水龙头上，温水（不高于30摄氏度）浇淋，使水龙头解冻，再拧开水龙头，用温水沿水龙头慢慢向管道浇淋，使管道解冻。若浇至水表处，仍不见有水流，表明水表也被冻住，此时再用热毛巾包裹在水表上，用温水浇淋，使水表解冻。也可用吹风机烘吹解

冻。但是切勿用热水浇淋或用火烤，否则会损坏水表和水管。用户在冬季晚上可提前做好储水，防止次日清晨水管冰冻造成用水不便。

**保持干燥** 平房院住户要注意水表井内的干燥，避免污水浸泡供水设施。下雪后及时清扫水表井盖上的积雪，避免积雪融化后流入表井。

若在用水方面遇到问题，请拨打市自来水集团24小时客户服务中心电话96116。