

# “双十一”网购请留意这些消费陷阱

## 中消协发布“双十一”消费提示



今年的“双十一”消费潮将至,各网络购物平台相关促销活动已陆续开展,形式多样的折扣和优惠活动令人眼花缭乱。为此,中消协日前连续发布了多个“双十一”消费提示,以帮助消费者更加方便、快捷、精准识别各类消费信息和营销内容,让广大消费者舒心消费,提振消费信心。

□本报记者 杨琨

### 小心网购遇到话术“套路”

“双十一”消费潮来临,大量消费者通过网络平台购物。其中,有不法分子以平台退货退款名义实施诈骗活动。

中国消费者协会发布提示,有不法分子事先通过非法渠道获取消费者的购物信息,谎称是电商或物流客服利用“商品有质量问题”“快递丢失”“会员充值出现问题”等话术谎称进行超额赔付,激发受害人的“趋利避害”心理。然后,再诱导消费者离开官方平台,下载虚假App或加入微信群进行赔付,从而进一步套取消费者银行卡号、手机号、验证码等信息,最后将消费者的钱款转走。

也有不法分子以“激活退款通道”“缴纳退款保证金”等各种理由,要求受害人转账汇款,称会将钱连同赔偿一并退还给受害人。当受害人将钱转至不法分子提供的账户之后,又会以其他借口诱导受害人继续进行转账,连续诈骗。

中国消费者协会提示广大消费者,应了解退货退款流程。正规网购平台的退款、赔付款都是从顾客支付账户原路返回,没有所谓的“退款链接”,也无需下载其他App,要求另行下载App或扫码入群等,大概率是骗子。如果快递丢失,物流公司一般会先将等额货款赔给卖家(寄件人)再由卖家重新发货,不会主动联系收件人进行退款,更不可能提供“退款链接”。

凡是接到自称“商家”或“客服”的电话,声称商品需要退款或重新付款时,一定要通过正规流程办理,并第一时间登录官方平台核实真伪。消费者可通过“中消协帮您查”小程序查询家电、钟表、家装服务商的联系方式。

消费者应保护个人信息。退货退款诈骗多是非法利用消费者个人信息来实施,所以在日常生活中要提高个人信息保护意识,不随意点击陌生链接,不扫描陌生二维码,不下载陌生软件,不加入陌生群聊,尤其是要保护好好自己的身份证号、银行卡账号、验证码等重要信息,预防网络诈骗。

特别提示消费者,可下载“国家反诈中心”App,开启“来电预警”功能,帮助识别并预警可疑来电、短信、诈骗App。消费者要警惕涉卡转账,网络诈骗的最后一步大都是诱骗受害人转账。因此,不管什么理由,如果出现提供银行卡账号、密码、转账、汇款等要求时,应高度警惕,立即停止。

### 警惕“跑偏”的“第三方测评”

近年来,面对网络空间海量信息,“第三方测评”成为消费者网购决策的参考,许多人养成了“买前看‘测评’”的消费习惯。与此同时,不少消费者也因“跑偏”“变味”的“第三方测评”而踩过坑。

“双十一”网购促销活动即将到来,为帮助广大消费者理性看待互联网促销活动和商品测评类营销信息,日前,中国消费者协会发布消费提示,消费者要警惕“跑偏”的“第三方测评”。

中国消费者协会发布消费提示指出消费者应理性审视消费需求,切勿迷信“种草”流量。针对某些主播、博主推出的各类“测评红黑榜”“必备好物清单”“避雷清单”等,应当多平台、多渠道进行比较,客观理性看待各类测评榜单和测评内容;针对“第三方测评”主播、博主提供的引流优惠信息,特别是所谓“无脑购入”“家人们放心冲”等具有强烈情绪和引导性质的标题、口号时,消费者更应保持清醒,聚焦自己和家人的真实需要,不迷信“流量”,不尽信“流量”。

同时提示消费者要关注主体口碑信用,以便维权追责有的放矢。不少“第三方测评”账号本身就经不起测评,许多是不能承担责任的自然人,让轻信“第三方测评”的消费者在情感上受挫,在消费维权上也面临难题。因此,



■理性辨识。新华社发 徐骏作

消费者在浏览相关测评信息时,对于评论吐槽意见较多、带货推销倾向明显甚至有失公允的,要及时搜索查证、自觉远离;针对偷换测评概念、测评结果自相矛盾等涉嫌误导欺骗消费者的行为,可保留证据向相关互联网平台和有关部门进行投诉举报,依法主张自身权益。

消费者应留意宣称测评方法,避免“诚意”变“套路”。一些“第三方测评”账号披露的测评过程全靠主观评价,缺乏科学的测评方法,无法提供真实可信的实验凭证;一些博主、主播的点评话术充斥着“必入”“智商税”“谁买谁后悔”“错过等一年”等词句,看似情真意切,其实套路深沉,不仅误导消费者,有些还涉嫌不正当竞争或商业诋毁。消费者在浏览有关“第三方测评”信息和推荐产品时,要留意查验有关测评项目是否合理,测评信息或数据来源标注是否清晰,相关数据结论有无常识性错误或逻辑谬误,还可以翻阅查验该账号作者往期成果、点赞情况和网友评论留言,综合比较信息的真实性和合理性。

消费者应当心概念营销变味,警惕“跑偏”的“第三方测评”。部分“第三方测评”账号在经营过程中没有把握好公正客观和经营盈利的关系,为了商业利益变身流量代言人,以“科普”“分享”为名行“营销”“带货”之实,涉嫌侵犯消费者知情权和公平交易权。还有少数博主、主播和经营者偷换检验检测指标项目概念或虚假展示检验检测报告,更有甚者直接伪造虚假检验检测报告,推销涉嫌价高质次的仿冒、伪劣商品,一经查实均须承担相应法律后果。

为此,中消协敦促各“第三方测评”营销主体,应恪守公平、诚信原则,为消费者呈现真实、有效、可信的消费参考信息。中消协建议有关网购平台和互联网内容平台切实筑牢平台监管、服务规则,压实平台内有关经营者主体责任,督促做好亮证、亮照、亮规则、亮承诺,进一步完善检验检测报告适用和查验规则,帮助公众更加方便、快捷、精准识别各类消费信息和营销内容,让广大消费者舒心消费,提振消费信心。

### 不要轻易相信“中奖免单”

一年一度的“双十一”购物节将至,众多网上平台预售已开启,消费者在享受购物狂欢的同时,许多不法分子也盯上了“双十一”。

消费者应小心商品预售类诈骗。诈骗分子通过发布“预售”“限时购”等商品信息,吸引消费者注意。短信中往往附带虚假链接,一旦点击链接购物付款,非但等不到发货,还会造成极大的财产损失。有关部门提醒消费者,对

于“预售”类商品信息,消费者要注意甄别,一定要去官网核实,切勿随意点击不明链接,网购时一定要选择正规的交易平台,不要私下交易。

你收到过“中奖免单”类的短信吗?一些诈骗分子利用“双十一”抽奖免单活动,给消费者发送中奖短信,诱骗其登录钓鱼网站,再逐步引导消费者领取所谓的“奖品”继而实施诈骗。“双十一”购物节期间,各种抽奖活动较多,消费者面对这类信息,一定要仔细甄别,详细了解活动的规则,联系官方客服求证,不要轻易汇款转账。

一些电商平台会以派发红包的形式,为促销活动预热。有诈骗分子借机在微信朋友圈、微信群等平台,派发虚假“双十一”红包,诱骗大家点击进入虚假网站,套取银行账号等个人信息。提醒消费者慎点红包领取链接,尤其是页面跳转到其他网页需要输入个人信息才可以领到福利时,一定要立即关闭。大家要谨记:陌生人发来的链接或二维码,不点击、不扫描,以免遭遇钓鱼网站和木马病毒。

骗子可通过非法渠道获取你的购物信息,然后冒充购物网站的客服,以您的货品丢失、产品质量问题或交易失败等理由,主动提出退款,进而诱导你在虚假的网页上填写自己的银行卡号、手机号、验证码等信息,从而将你银行卡内的钱转走。消费者的付款码、验证码、银行卡密码是极其重要的个人信息,绝不能随意在网络上填写。正规的网购退款完全可以从交易平台退款到原支付渠道,不需要跳开平台去进行操作,并且正规网络商家办理退货退款无需事前支付费用,所以当接到自称是客服的电话,不要盲目轻信,一定要去官方平台进行查询,或者联系卖家进行核实。

资讯

## “家电国补”焕新“苏宁双11”优惠翻倍

### 北区九地同时启动

10月25日,2024苏宁易购北区九省市双11全民嘉年华启动会在长春举办。会上,苏宁易购北区九省从深化实体零售布局、加速“服务经济”发展、双线持续加码国家以旧换新等维度发布双11战略规划。国家以旧换新补贴首次遇到双11,或将进入家电行业最大力度的补贴时段。

“自承接国补以来,苏宁易购北区以旧换新订单同比增长超过65%,国补销售在整体销售中占比达到90%以上。”苏宁易购北区总裁郝嘉表示,“今年双11,苏宁易购聚焦‘万店齐补,不止5折!’”

抢抓国家促消费政策机遇、加速大店经济,开拓店面新场景,北区7省2市双11迎来6家自营门店和19家零售加盟店升级改造。据悉,12月份,苏宁易购石家庄乐橙商务广场店即将开业,自此石家庄苏宁易购正式进入西南商圈,更近距离更方便服务桥西消费者。苏宁易购乐橙店将聚集国内外百大家电家装品牌,引入中央集成、柜体定制、装修局改服务,推出8折橱柜套餐、5折样板间,72小时极速局改,构建“好玩好逛”的全新场景,为用户家电购置、房屋翻新提供一站式换新服务。

加速服务经济创新发展,打造双线融合全场景互联。苏宁易购凭借“本地化+场景化+一站式”的渠道优势,双11期间,将在“免费上门、测量、拆卸、搬运、设计;不限渠道、品牌、年限、好坏”五免四不限与家电换新送装一体的服务基础上,升级推出“家电1年只换不修”“10年主机保修”“买家电送清洗”等服务。(李利)