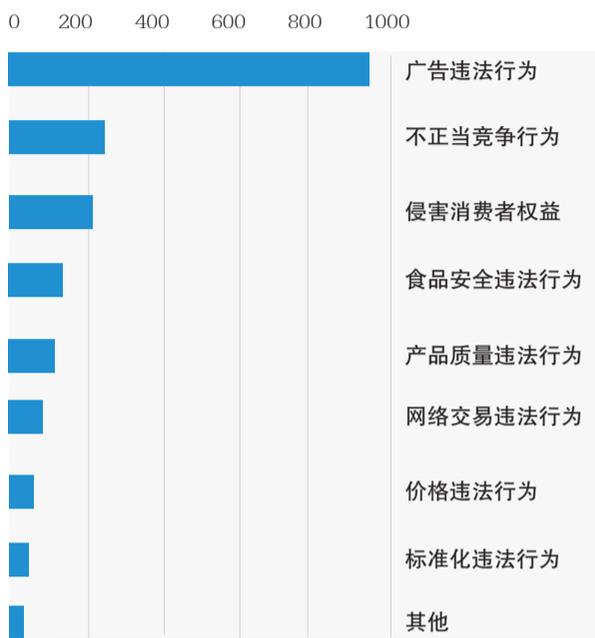


市场监管部门发布网络消费纠纷数据报告—— 买赠、优惠券、价保……大促面前请冷静

“双11”电商大促来了！不少消费者趁着这波优惠活动，把购物车内放置已久的商品“一键清空”。可爽快购物之后，就怕消费纠纷紧随其后。那么，网络消费过程中，哪些消费领域是纠纷高发区，哪些问题是导致纠纷发生的“元凶”？昨天，梁溪区市场监管局发布网络消费纠纷数据分析情况和典型案例，并发出相关消费提示。

举报违法行为类别



小婧制图

投诉问题类别



小婧制图

餐饮、食品投诉量高 涉广告问题居举报榜首

数据分析

今年1-10月，梁溪区市场监管局通过12315、12345及网络平台等渠道，累计接到网络消费投诉举报5381件，约占同期消费投诉举报总量的17.7%，其中，举报1829件，投诉3552件；涉及商品（产品）3411件，服务1970件。

分类统计显示，在已受理的网络消费纠纷中，投诉举报量排名前5位的服务依次为：餐馆服务、餐饮配送服务、售后服务、摄影服务、婚介服务；投诉举报量排名前5位的商品依次为：食品、化妆品、数码电子产品、交通工具、家居用品。

导致消费纠纷发生的问题中，举报量排名（见图）前5位的违法行为依次为：广告违法、不正当竞争、侵害消费者权益、食品安全违法、产品质量违法；投诉量排名（见图）前5位的依次为：食品安全、售后服务、产品质量、不正当竞争、广告宣传。

在处理网络消费纠纷过程中，梁溪区市场监管局对于发现的经营者涉嫌侵害消费者权益等违法行为予以立案调查。今年1-10月，该局累计对266起网络消费纠纷启动“诉转案”程序，通过办案依法查处了一批违法违规行为，督促当事人规范经营行为，维护消费者合法权益。

赠品缺货不送，怎么凑都享不了低价

典型案例

在消费者投诉举报的商家涉嫌虚假宣传问题中，主要涉及促销优惠、商品图片与实物不一致等方面。例如，近日，消费者阿华（化名）在某网店购买燕麦片时，看到一网店主图上醒目标注促销价“每包10.8元起”，觉得很划算，便下单了20包。可结算后发现，每包商品18.8元，而且无论怎么凑单，都不能凑到每包10.8元的低价。在与商家沟通无果后，他拨打12315求助。梁溪区

市场监管局介入调查后，商家对该标价问题予以改正，并退还了消费者差价。

9月27日，消费者小张（化名）在网络平台购买“酱排骨”时，该商品详情页面中显示是小排照片，可他实际收到的却是大骨头。小张就此情况向商家反映，但对方一直未处理，遂向市场监管部门投诉。梁溪区市场监管局受理后，商家主动改正上述问题，并为消费者办理了退款。

消费者小靳（化名）在微信小程序上，看到某化妆品店在开展网络促销活动，该品牌一款原价1600多元的面霜，不仅打折，还享受“买一赠五”（买一件正装，赠5件中样商品）优惠。然而，她买到手后，却发现包裹内一件赠品都没有。对此，商家称，赠品缺货。这个解释，小靳不能接受，拨打12315投诉。经梁溪区市场监管局调解，商家为消费者办理了退货退款。

价保加条件，售后服务打折扣

与售前的宣传相比，售后服务好坏也是消费者是否下单的重要考量因素。为此，不少商家在销售商品或服务时，会标注提供售后价保、质保、无理由退换货等售后保障服务，可实际上，有的商家并未履行到位。

9月初，消费者小贾（化名）以299元的价格在某平台购买了一套衣服，页面显示，该商品售后保障中显示：价保10天。3天后，货到了，商

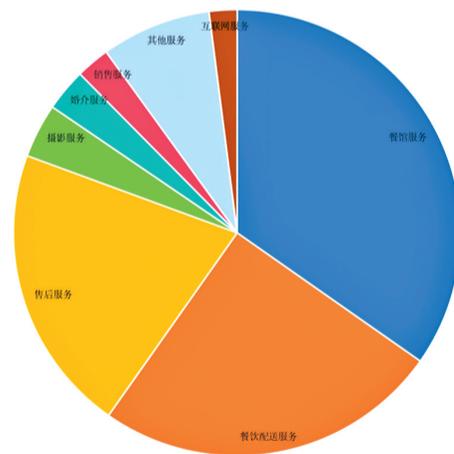
品也降价了50元。小贾赶紧找商家要求退差价，可客服却以该款颜色已售罄，不在价保范围为由予以拒绝。梁溪区市场监管局受理小贾投诉后，经调查发现，该价保条件并未在商品页面等位置醒目标注。经调解，商家向消费者退还了差价。

今年暑假，市区某数码电子产品经销商在某网络平台参与了暑假大促活动，并标明提供15天退换货的售后

保障。消费者阿坚（化名）看到后，以2万余元的价格，在该店下单了一款电脑，但收货后发现机器有问题。商家为其办理了换货服务，可新机器仍有故障。当阿坚再次要求退换货时，对方以需要官方售后检测等理由予以拖延，后以超出15天为由不予退换。经多次沟通未果，阿坚拨打12315投诉。经梁溪区市场监管局调解，商家为阿坚办理了退货退款。



涉及商品类别



涉及服务类别

平台及经营者应规范促销行为 消费者理性消费、合理维权

消费提示

针对到来的网络促销潮，梁溪区市场监管局提醒，网络交易平台应切实落实主体责任，对平台内经营者履行好主体信息审核、经营规范管理

等职责，对于平台集中开展的促销活动，应当在显著位置公示规则、期限以及对消费者不利的限制性条件等，充分保障消费者知情权等合法权益，同时建立高效、便捷的投诉受理、处理和反馈机制，及时、妥善化解网络消费纠纷。相关经营者

也应依法诚信经营，规范开展促销、广告宣传等行为，不得利用虚假商业信息、虚构交易或者评价等方式作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

广大消费者面对各类促销优惠、网红推荐、达人种草时，一定要擦亮双眼，可以提前列好购物清单，按需、理性购买。下单前，要提前了解商家资质、信誉情况，了解商品促销、退货退款流程等规则。购物时，尽量货比

三家，选择相对具有性价比的商品和服务。消费过程中，要注意保存好聊天记录、订单信息、支付信息、促销信息截图等凭证。如发生消费纠纷，消费者可先与商家协商解决，如协商不成，可通过网络交易平台投诉，由网络交易平台协调处理，也可以直接拨打12315，或登录网站www.12315.cn向市场监督管理部门投诉，依法维护自身的合法权益。

（晚报记者 刘娟/文、图）