

# 618大促进入高潮 扫货时请绕开这些“暗坑”

本报记者采访余杭区市场监管局网络交易纠纷调解中心,为你支招

本报记者 施雯

因为阿里巴巴总部在余杭,全国各地很多网络交易纠纷投诉都在余杭汇集。于是,杭州市余杭区市场监督管理局有了网络交易纠纷调解中心,开了全国市场监管系统先河。

今年1~5月,余杭区市场监管局共受理网络消费投诉达6.6万件,同比增长20%。

618电商年中大促高潮已开启。这几天,俞劼和同事正加班加点,调解手头的网络交易纠纷。等大促结束,交易纠纷更多,上半年最忙的那个月就来了。

昨天下午,钱江晚报记者来到杭州市余杭区市场监督管理局的网络交易纠纷调解中心。

每天,网络交易纠纷调解员要处理多少问题?俞劼算了算,2018年调解了2138起投诉,今年截至目前已调解1212起。按每年261个工作日计算,俞劼一天要办结5~6起纠纷,有的投诉甚至办几个月都难以办结。

俞劼的办公桌边放着一台燃气热水器,这是一位70多岁的上海大伯拉来的。

热水器是大伯2016年网上花2600元买的,当时以为自己买的是某知名品牌。今年3月份,热水器坏了,大伯找品牌商维修,工作人员现场一看,热水器并不是自家品牌,拒绝维保。大伯这才发现,这台热水器的英文字母,和那个品牌不一样。

上网一查,卖热水器的网店已经在淘宝撒柜,找不到人。于是,大伯投诉到余杭市场监管局。

来的时候,大伯带了很多材料,要证明热水器是傍名牌,侵害了消费者权益。不过,大伯没能提供正牌厂家提供的鉴定证明。于是,俞劼替大伯和淘宝沟通,淘宝工作人员表示,既然商家撒柜,热水器也不能维保,那500元维修金由他们垫付吧。大伯当时表示同意。

大伯回到上海后没几天,就用小推车拉着热水器,又来余杭找俞劼了。大伯把热水器往办公室一摆,明确提出,网站必须赔2600元钱,让他买一台新的品牌热水器。

网站一时无法接受,但大伯不依不饶。

俞劼只好请示分管局长。考虑到大伯年纪已大且消费诚信良好,分管局长再次出面沟通。淘宝方面表态,特事特办,赔给老伯2600元钱。

没想到,大伯又有了新想法,要求三倍赔偿!

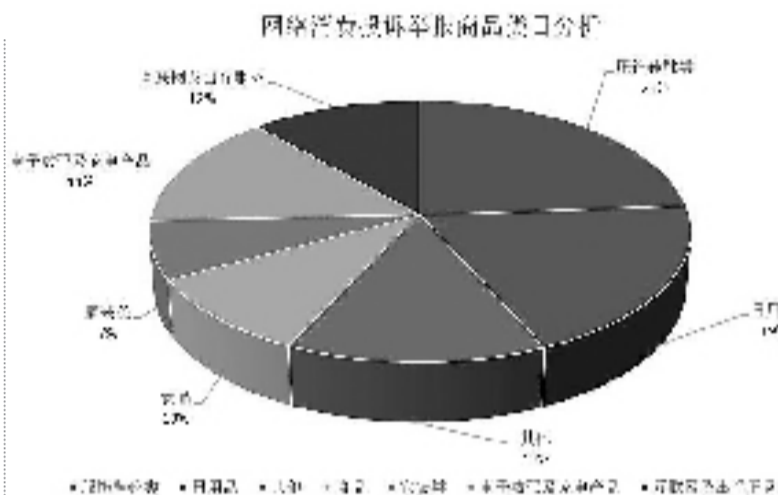
至今这个僵局仍没有解开,而坏掉的热水器一直留在办公室里。

## 新闻+

### 市场监管部门支招 做到这几点可让网购更安全

根据近期纠纷增多且难处理的问题,余杭区市场监管局就网络消费给出以下几点提示:

1. 消费者网络购物应保留购买凭证、聊天记录等,如后续出现纠纷可便于维权。
2. 消费者在购买家电、电子产品等易碎物品时,应要求快递送至家中而不是驿站等,并现场打开商品进行完整性检查,必要时可以进行通电检查,如有损坏可直接联系商家由快递退回,避免出现商品破损责任不清等纠纷情况。
3. 消费者购买家具等大件商品时,需提前与商家商定商品退换货运费问题,避免后续商品退货时出现的高额邮寄费用纠纷。
4. 网上购买出行等旅游服务,务必了解清楚商品使用条件,如酒店、用餐预订后预约以及二次确认等问题,避免出现消费者到现场无法使用商品服务的纠纷。
5. 商品7天无理由退货的使用,有受限调解,如私人订制、易腐烂的商品,影响二次销售的商品都无法使用7天无理由退货,另7天无理由退货的邮费由消费者承担。



余杭区市场监管局提供的网购投诉相关数据统计显示,网络消费投诉热点商品分别是服饰鞋帽、日用品、电子数码及家电产品、出行和互联网服务、食品。

## 这种“客服”不能信 有个杭州姑娘被坑

本报讯 昨天,杭州拱墅警方发声:大家在网购的同时,一定要警惕网络诈骗。如果“客服”喊你交纳各种费用,很可能就是诈骗的开始。

姑娘小丁23岁,在杭州一家医院工作。小丁将一条闲置手链信息发布在一个二手交易APP上,看是否有人要买。

6月4日中午,有人在APP上联系小丁,告知她的手链被限制出售,并发来链接。

点开链接,小丁看到一张通告,告知要签订商家协议才能正常交易,还附带了一个二维码。

扫了二维码后,小丁进入客服界面。对方自称是平台客服,要求小丁支付450元以开通消费者保障协议,并发来一个收款二维码。

小丁扫码,通过微信支付了该笔费用。

然而,“客服”告诉小丁,该笔钱款无法通过审核,已被冻结。

被限制交易的问题还没解决,现在钱也被冻结了。小丁急得团团转,不停地问“客服”该怎么办。

“客服”告诉小丁,她还须开通一个假一赔三的手续,需要支付1200元,并再三保证,开通后之前支付的钱款都会在2分钟之内退还给小丁。

小丁再次扫码支付了1200元。

之后,小丁有点反应过来,赶紧催“客服”退款。

“客服”又发来一个所谓的“退款二维码”。小丁打开,显示要支付3000元保证金。

清醒过来的小丁向半山派出所报警。

目前,案件正在进一步调查中。

对于“客服”类诈骗,民警提醒大家:

接到“客服”电话留言,一定要第一时间拨打全国统一客服热线、登录购物平台或公司官网查询信息;

网购平台一般不会以各种理由要求转账汇款。如果客服声称要通过“扫码”方式进行转账汇款等,应提高警惕;

不要轻信“客服”,不要轻易点击陌生链接,并透露个人信息。如果碰到网购出现的各种问题,应该用购物网站的特定联络工具进行咨询联系,确认对方的身份。

本报记者 陈锴凯  
通讯员 陈新铭

