

两提卷纸没有手掌大,抢到一桌四凳是模型……卖家虚假宣传玩起“障眼法”

“顺手买一件”咋变顺手坑一件

订单包含的宝贝



花西子散粉定妆持久控油
雀羽02#【自然色】1盒装

¥15.60
x 1

“花西子”玩起障眼法



说法

经营者应以显著方式 标明商品信息

北京市盈科律师事务所黄晓宇律师表示,消费者权益保护法提出,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。消法实施条例也规定了,经营者应当采用通俗易懂的方式,真实、全面地向消费者提供商品相关信息,且需要以显著方式标明商品的名称、价格和计价单位等信息,做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

“比如网页上商品图片是50斤装大米,实际重量却标明在不显眼的地方,到手以后才发现是5斤装大米,这种情况就属于商家未以显著方式注明,侵害了消费者的知情权和选择权。”黄晓宇称。

黄晓宇认为:“规格尺寸等内容,对消费者选择是否购买起到重大影响。如果商家违反上述规定,平台应当依据规则责令商家整改,如果平台未能尽到管理责任,市场监督管理部门也可以责令其进行整改。”

网购行为本质上是一种合同关系,商家提供的商品与描述不符,可能构成合同违约。消费者可以依据合同法的相关规定,要求商家承担违约责任。网购种子、树苗,长出来却跟商家说的不一样,可能构成合同违约。

黄晓宇也提示,由于网购自身具有的特点,商品页面可能随时调整、更换,导致消费者在举证方面存在困难。“这就需要消费者留存好购物页面的相关信息。”黄晓宇认为,在这种情况下平台应该尽到自己的责任。“在日常巡检过程中,对于商家的不规范展示行为,平台应当第一时间责令整改。同时在消费者权益受到侵害后,平台也应当尽力协助消费者维护自身权益。”

此外,黄晓宇也提醒,要避免类似的网购“陷阱”,首先不要贪图小便宜;其次,如果对商品数量、尺寸等基本信息不确定,可要求客服提供详尽说明;最后,如果自己权益受到侵害,要及时联系平台及市场监督管理部门进行投诉,必要时也可以通过诉讼、仲裁的方式维权。

(据《北京晚报》)



离谱

“捡漏之旅”变 “小人国奇遇”

“9.9元秒杀高端耳机”“19.9元带走一箱零食”……这些“白菜价”商品吸引了很多买家“捡漏”,但这些看似超值的交易背后,隐藏着商品尺寸的秘密,可能会让买家的“捡漏之旅”变成一场“小人国奇遇”。

“一说卷纸,大家肯定都以为是那种正常规格的,可我收到的这个太离谱了!”小赵收到网购的卷纸后,忍不住拍照发在社交平台上吐槽——两提卷纸,放在手心里还不到手掌的一半大。拿出一卷来,跟她手指肚差不多大。

“1块钱两提,我还真的以为顺手捡了个大便宜。网上根本看不出是缩小版,就像正常尺寸的,拿到手后真开了眼了。”小赵哭笑不得地说,这两提卷纸就跟女儿给洋娃娃买的玩具差不多大,根本没法使用,跟商家协商,商家却说,他家的卷纸就是这么大的,是小赵自己没看清楚。小赵在产品详情页面仔细查找,这才在一个很不起眼的角落里发现了用几乎看不清的小字标注的尺寸。

“我爸在网上抢了一张桌子和4个凳子,还特意从邻居家借了辆车去快递站拉,谁知去了后发现是个模型,桌子和凳子比指甲盖稍微大一点,被我妈嘲笑到现在。”“过年的时候我爷爷从网上买对联,跟家里人说特别便宜,买了30多副,送来以后,一副对联还没一个手掌大。”不少人吐槽自己的经历,本以为是商家低价促销拉人气,没想到全是缩小版的模型,好像到了“小人国”。比如,掌心大的“炒锅”、袖珍版的“行李箱”、比手机还小的“笔记本电脑”。

商家在数量上也玩起障眼法。如“9.9元千张纸巾包邮”,细看之下,原来是每张纸巾被巧妙地折叠成了四层,实际到手张数缩水。



掉坑

差个偏旁多个空格 冒牌货五花八门

消费者在电商平台付款时,“顺手买一件”会自动出现,旁边标注原价,很多人一对比,觉得划算,“顺手”一点,一起结算,但是,当收到货时,一些人大呼上当。

“结账时页面跳出来‘顺手买一件’,我一看,是花西子的散粉,只要15块多,就顺手下单了。收到货后发现,质量特别差,再仔细看订单才发现,产品名写的是‘花西子’,每个字之间都有个空格,根本就不是‘花西子’,真是气人!”高女士向记者抱怨道。

不少网友分享了自己买到的五花八门的“高仿”。比如像高女士遇到的不仅有带空格的花西子,还有“花西西子”“花西子”。有7.9元的YSL自由之水平价复刻版,购买时,页面上显示的商品名称也是“YSL自由之水”,要点开详情才能看到,里面还有个不起眼的“买前须知”,上面写着:这款商品为自主品牌的平价复刻香水。还有“公正品牛插座转换器带USB多功能电源插头一转多孔位插板”,好长的一串商品名,把人看得眼花缭乱,并且在脑海里自动给“公正品牛”几个字排好了顺序——“公牛正品”。

还有和“屈臣氏”一点之差的“屈臣氏”,“祖玛珑”就差个王字旁的“祖马龙”……这就跟前些年的“雷碧”“太白兔”一样,商家可真是把障眼法玩到了极致。

翻车

买来此花籽 却长成彼花

除了用“迷你版”和“李鬼”冒充李逵这两种方法外,一些商家还利用时间差大施障眼法。

心心念念的花籽到了,种下去,浇水、日晒、施肥一样不落,长出来的却是不知名的杂草。跟客服费尽口舌,换来的只有不断搪塞、推卸责任……很多人都有过网购花籽自己种植的经历,但货不对板、售后推责、维权困难等情况时有发生,让消费者备受困扰。

晓慧和记者分享了自己网购花籽翻车的经历。她花6.9元网购了300粒六倍利的花籽,没想到种下去后,过了一段时间长出来的却不像六倍利。“这不是六倍利吧?六倍利的叶子有这么大吗?”她咨询客服。“是六倍利,等长大了开花再看看。”客服回复道。“哪种六倍利能长出这么大的叶子,你这是货不对板啊!”晓慧很郁闷。可没想到接下来客服的回复更让人生气:“那可能是你地里的草吧?花还没有长出来。”

除了花籽,还有树苗、花苗等等,因为植物“小时候”跟“长大了”的样子相差太大,很多网友都有过这种“长出来不知道是个啥”的尴尬经历。有些是品种不对,有些是颜色不对,有些干脆种不出来。尽管不少网店在售卖前都宣称“货不对板包退”“30天内不活直接退款”等,但消费者真遇到了上述情形,维权还是会遇到困难。

“客服一般都会说订单时间比较久,没办法判断是不是他们家的种子,或者就是种植方法不对。”有多年网购花卉种植经验的思思说,由于花卉种植需要一定时间,等发现不对的时候再去找,对方可能就不认账了。“我还遇到过隔了快一个月再去找的时候发现商品下架、网店已关的情况。”思思说,网购花籽种出来后出现货不对板,不光是金钱损失,还有种植期间养护所投入的时间和精力,“更别提精神损失了,满怀期待等着开花,结果白高兴一场。”