

# 网购如何避坑？ 市场监管部门给出**消费锦囊**

□洛报融媒记者 李岚 通讯员 孙怀真 李二帅

日前，市市场监管局12315指挥中心发布第三季度消费维权报告，首次涉及网购投诉举报情况分析。数据显示，第三季度共接收到涉及网购的投诉举报12035件，占总投诉举报量的39.8%，投诉举报电商平台有拼多多、京东商城、美团网、字节跳动(抖音)、淘宝网等。

针对各类电商平台的投诉有哪些特点？消费者网购时应该如何避坑？市场监管部门给出消费锦囊。

## “挂羊头卖狗肉” 主要涉及服装、化妆品等投诉

拼单价、“砍一刀”更实惠，看到服装、化妆品等心仪的品牌商品能够以“超实惠”的价格买到，不少消费者往往会冲动下单。收到商品后发现是山寨货，想退回却联系不到客服，或因为没有运费险要自己承担运费而放弃。

### ●消费锦囊

购买品牌商品时，建议首选有“官方”标识的店铺。虽然各个电商平台的展示方式有差异，但凡是经过认证的店铺，其主页都会有明显的辨别标志，还可查看电子版营业执照等信息。

## 夸大广告宣传 主要涉及家电、家具等投诉

### ●消费锦囊

购买家电、家具等大件商品之前，建议详细咨询客服购买的商品是否享受免费安装服务，如果免费，要保证商家在订单里注明；若不免费，要问清收费明细，避免花冤枉钱。另外，下单之前，最好货比三家，仔细对比促销期间的价格和日常价格，以及商品的功能和效果等，不要盲目相信商家的宣传，以免上当。

## 团购套餐或优惠券不能正常使用 主要涉及餐饮、住宿等投诉

眼下，各类团购套餐在互联网平台应有尽有，有的消费者用完优惠券却发现其他平台有更低的价格，还有的商家以“节假日不符合使用规则”“没有空房”等理由拒绝核销优惠券，进而引发纠纷。

### ●消费锦囊

消费者在购买团购套餐或优惠券时，一定要注意商品和服务的项目及使用规则。比如，留意宣传页面中是否标有“过期退”“不约可退”等字样，避免没时间消费造成浪费；有无“本产品不与店内其他优惠同享”“节假日不可使用”等信息，以免影响制订好的计划，对商家没有注明的，也可以在消费前和商家进行确认。

具体来说，对于餐饮类团购套餐，消费者可

留意菜品有无标注分量，是全天可用还是仅限午餐，餐具、配菜和小料是否需要另外加钱等。美发类团购套餐，可留意有无美发师资质限制，比如美发总监、美发师、助理等，洗发用品是否需要额外收费。亲子类团购套餐，则要注意是平日券还是双休日券，是畅玩套餐还是指定游乐项目可用，免票儿童的身高限制，以及是否可以自带地板袜、零食、饮料和水等物品。

## 货不对版、发货不及时 主要涉及在直播间购物的投诉

手指轻点进入直播间，吃穿用啥都能买到，旁边还有主播的“花式促销”让人眼花缭乱。收到货之后，却发现实际商品和主播手中的商品相差很大，打开下单的商品页面查看，系统提示“该商品已下架”。还有的消费者在直播间下单后，商家却迟迟不发货，最后只好选择退款。

### ●消费锦囊

直播间的商品质量参差不齐，全凭主播的口头介绍，有时商品详情页连材质、尺码等基本信息都没有，建议消费者根据自己的需要选购商品。对于商家推出的“限时、限量”“年终巨惠”“秒杀”等营销手段，要有防范意识，最好货比三家了解产品价格等信息。对于夸大功效、虚假宣传的产品要有鉴别能力，可以多看看“中评”“差评”的内容，不要盲目相信“直播测评”。

建议消费者在网购时，尽量选择官方旗舰店或规范直播平台购买商品，不轻易点击不明链接或登录陌生网站，更要避免通过微信私下交易。

下单之前，尽量在多个平台进行搜索，做到货比三家；查看评价时，可参考“差评”。网络下单、到实体店消费时，注意留存相关凭证，如商家的宣传页面、确认短信等。

此外，做好商品的查验，确认货品完好并符合约定后再签收，遇到快递商品损毁或丢失的情况，可以联系商家要求赔偿。

如果您在消费过程中，遇到商品以次充好、实物和图片不符、商家承诺服务无法兑现等问题，可以先向网络平台官方客服反映，也可以拨打24小时热线12315进行投诉，维护自身合法权益。

## 购物狂欢后 这个动作或让眼睛遭殃

□据 央广网

“双十一”购物狂欢节落幕，您的购物车是否已经被清空？在享受拆快递的喜悦时，您是否留意到一个动作？这个不经意的动作可能让眼睛遭殃。广州医科大学附属第二医院眼科中心王军明教授提醒，在享受网购乐趣的同时，别忘了关注个人卫生，尤其是眼部健康。

家住广州市海珠区的丽丽(化名)，是一个热衷网购的女孩，当一个包裹如约而至，她逐一拆开，沉浸在收获的喜悦中。然而，拆完最后一个快递，来不及洗手，丽丽就习惯性揉了揉眼睛。不久，丽丽的眼睛开始发红、肿胀，伴有大量的脓性分泌物。

这突如其来的不适让她惊慌失措，连忙赶往广州医科大学附属第二医院眼科中心就诊。接诊的罗韦医生在详细询问其病史，并进行检查后，诊断丽丽患了细菌性结膜炎。罪魁祸首是，丽丽拆完快递后，双手沾染了快递外包装上的细菌，再接触眼睛时，细菌便趁机而入，引发感染。

细菌性结膜炎俗称“红眼病”，是一种由细菌感染引起的眼部炎症。它通常会导致眼部出现红肿、疼痛、分泌物增多等症状，严重时还可能影响视力。这种疾病具有很强的传染性，因此在日常生活中要格外注意眼部卫生。

细菌性结膜炎主要通过接触传播。当我们用手揉眼时，如果手上带有细菌，可能将细菌带入眼部；共用毛巾、眼罩等物品，或者到卫生条件不达标的泳池游泳，也可能增加感染风险。

王军明教授提醒，如果眼部出现红肿、疼痛、分泌物增多等症状，应及时前往医院眼科就诊。医生会根据您的病情进行专业的诊断和治疗，切勿自行使用滴眼液，以免造成耐药或加重病情。预防该病，要做到以下4点——

1. **勤洗手。**接触快递包装后，第一时间用肥皂和流动水彻底清洗双手。
2. **避免用手揉眼。**眼睛痒或不适时，用干净的纸巾或棉签轻轻擦拭，避免直接用手揉。
3. **快递包装处理。**拆完快递，尽量将包装丢弃至垃圾桶，并用肥皂再次洗手。
4. **增强个人卫生意识。**保持良好的生活习惯，均衡饮食，适量运动，增强身体免疫力，有助于抵抗细菌感染。