



中国消费者协会
官方微信号：CCA-315



中国消费者协会
手机网站

地址：北京市海淀区阜成路北一街
甘家口12号楼三层

电话：010-63253100

传真：010-63253189

邮编：100037

网址：www.cca.org.cn

2017



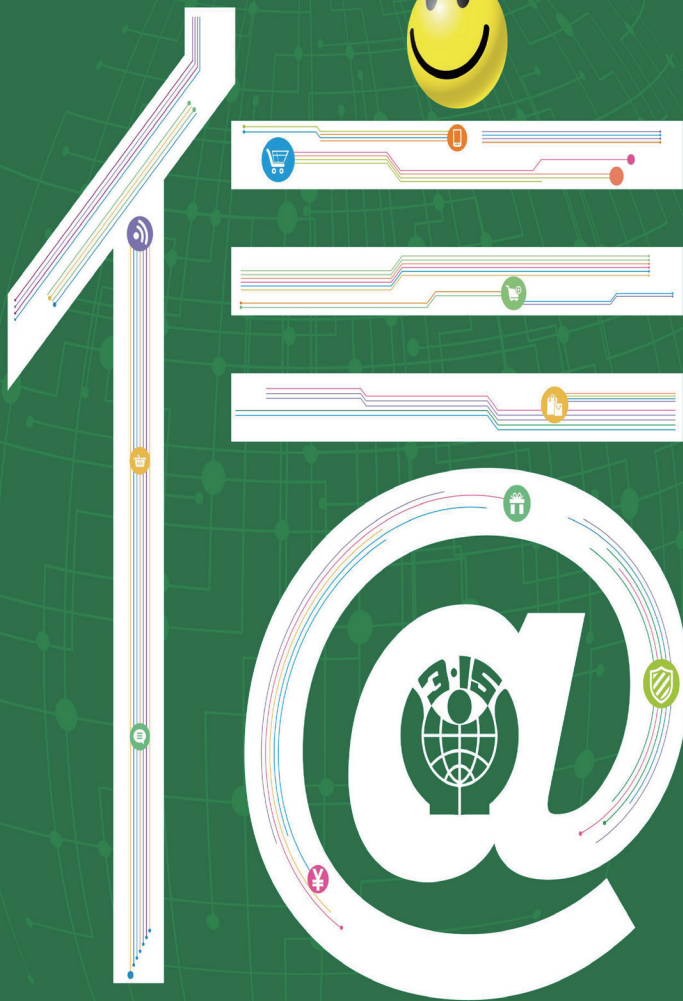
网络诚信 消费无忧

网络消费教育指导手册

中国消费者协会

网络诚信 消费无忧

2017年消费维权年主题



中国消费者协会
CHINA CONSUMERS ASSOCIATION



目 录

网络诚信 消费无忧	2
第一部分 网购基本常识	3
第二部分 常见网购消费陷阱及相关案例	20
第三部分 与网购相关的法律法规	35
第四部分 网购投诉途径	58

网络诚信 消费无忧

目前，以电子商务为主要内容的网络经济发展迅猛，成为我国经济增长的强劲动力，对扩大消费、拉动经济增长、实现消费者自由选择自主消费发挥了不可替代的作用。但是，网络消费领域侵害消费者合法权益问题也日益凸显，制约了网络经济的健康发展和“互联网+”发展战略的实施。2017年消费维权年主题——“网络诚信 消费无忧”，是对网络经济中损害消费者权益不诚信经营行为的抵制，也是对建设放心无忧网络消费环境的呼唤。

“网络诚信 消费无忧”具有以下三个方面的涵义：一是倡导网络经济下诚信经营，强化网络经营者责任意识，切实落实法定义务，自觉保护网络消费者合法权益；二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度，发挥“互联网+”给消费生活和经济发展带来的新动力；三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，搭建网络消费者保护社会共治平台，构建紧密相连的网络命运共同体，建设消费无忧的网络消费环境。

本手册资料，部分来自于全国各地消协组织投诉实例及人民法院判例，部分来自于公开资料整理，在此一并表示感谢。手册中不当之处敬请批评指正。

2017年3月

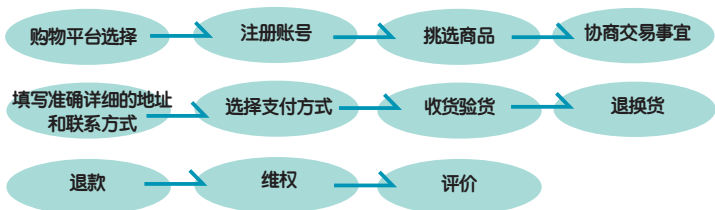
网购基本常识



如何选择网上购物平台

网上购物的流程有哪些

购物平台选择——注册账号——挑选商品——协商交易事宜——填写准确详细的地址和联系方式——选择支付方式——收货验货——退换货——退款——维权——评价。



网上购物的付款方式如何选择

目前，国内较为流行的网上购物的付款方式有电子银行付款、第三方支付以及货到付款等。这几种付款方式各自都有什么特点呢？哪种网上购物的付款方式更安全、更快捷呢？

1. 货到付款：选择货到付款，在订单送达时您可选择现金、POS机刷卡、支票方式支付货款或通过各电商平台手机客户端【扫一扫】功能扫描包裹单上的订单条形码，用手机来完成订单的支付（扫码支付）；在订单未妥投之前您还可以进入“我的订单”在线支付货款。

2. 在线支付：选择在线支付，请您进入“我的订单”，点击“付款”，按提示进行操作；目前在线支付基本支持余额宝、银行卡、网银+、微信、银联在线、网银钱包、信用卡分期等第三方方式，您可根据自己的使用喜好进行选择。

3. 分期付款：您可以根据各平台的合作银行，按要求选择分期期数，如3期、6期、12期；在线分期可直接提交信用卡信息并认证；也可以电话分期等候电商客服致电您确认相关信息。

4. 公司转账：提交订单后选择线下公司转账会生成15位汇款识别码，请您按照提示到银行操作转账，然后进入“我的订单”填写付款确认；

5. 邮局汇款：订单提交成功后，请您按照提示到邮局操作汇款，然后进入“我的订单”填写付款确认。

何为第三方支付

第三方支付是指具备一定实力和信誉保障的独立机构，采用与各大银行签约的方式，提供与银行支付结算系统接口的交易支付平台的网络支付模式。在第三方支付模式，买方选购商品后，使用第三方平台提供的账户进行货款支付（支付给第三方），并由第三方通知卖家货款到账、要求发货；买方收到货物，检验货物，并且进行确认后，再通知第三方支付；第三方支付再将款项转至卖家账户。其优点是相对比较安全：信用卡信息或账户信息仅需要告知支付中介，而无需告诉每一个收款人，大大减少了信用卡信息和账户信息失密的风险。

网上购物安全攻略

一、购买前

1. 看。要注意查看商品信息。在买卖中由于买家没有看清宝贝描述或图片而导致纠纷的非常多。因此，为了避免不必要的纠纷，看清图片和描述是很必要的。要分辨是商业照片还是店主自己拍的实物照片，而且还要注意图片上的水印和店铺名，因为很多店家都在盗用其他人制作的图片。

2. 问。要注意与商家沟通联系。在购买商品时应注意及时和商家联系，同时还可以“讨价还价”，但最主要的还是要详细了解商品本身。

3. 查。查店主的信用记录。看其他买家对此款或相关产品的评价。如果有中差评，要仔细看店主对该评价的解释。

二、购买中

1. 确定购买商品后，要注意核实收货人信息。购买商品后应注意确定收货人的信息，如最好有手机或者固话两个号码，方便卖家或者快递公司等联系。

2. 选择正确交易方式，避免财物两空。使用第三方支付平台进行担保交易可为买卖双方提供公平的交易保障，买家通过第三方平台支付，可在收到商品后对其进行检验，认为商品与描述相符，再完成付款

给卖家。若商品存在问题，与商家所承诺的不相符，可申请退款，避免或减少损失。而卖家亦可以货到付款的情况下，避免不法买家收到商品后不付款的情况。切勿在未收到任何商品的前提下交付任何费用！

三、购买后

1. 卖家邮寄商品后，要注意查看发货的流程。商家选择平邮商品超过15天或快递商品超过3天时，应注意要联系卖家询问发货情况。同时还可以通过查看物流信息来掌握商品运送信息。

2. 收到网购商品后，要注意亲自查看商品质量。收到商品时应注意第一时间查看商品信息，具体查看商品是否与卖家发布的商品信息一致，有无人为的损坏或其他问题。如果商品有问题，可以选择拒签。

3. 成功交易后，尽量索取售货凭证。建议消费者在完成交易后，向卖家索要收据或者凭证，并妥善保管汇款单据等，同时保留与卖家的往来邮件或手机短信等资料，以备不时之需。



四、刷卡消费留存根

持卡人应尽量选择知名度高、信誉良好的电子商务网站进行网购；中国银联提醒，持卡人身份证号、银行卡号、银行卡密码，信用卡有效期、校验码（信用卡背面签名条上数字的后三位）以及交易短信验证码，都是涉及账户安全的重要个人信息，需妥善保管。若遇自称银行、银联、司法机构工作人员索要以上信息，请谨慎识别。



五、网购时千万别蹭免费WiFi

正规的、有安全保障的WiFi通常都设置有密码，一方面是为了防止“蹭网”，另一方面也是出于安全的考虑。因此当大家利用免费WiFi时，浏览普通网站可以，最好不要网购，对免费无需密码的WiFi，最好别乱蹭。同时，也不要再在网吧等公共电脑上进行任何支付操作。

“双11” 网购防诈骗指南



购物退款诈骗

骗子冒充电商网站公司客服，拨打电话或者发送短信，谎称受害人拍下的货品缺货，需要退款，要求购买者提供银行卡号、密码等信息，实施诈骗。

【防骗提示】

1. 用户应该定期修改购物账号的密码并设置为15位以上的复杂度高的密码，并对自己的电脑进行杀毒，保障网购的安全环境。
2. 在遇到退款电话时，不要根据对方提示马上进行退款操作，要先咨询官网客服，询问订单是否因为一些原因需要退款。
3. 平台上个人主页的信息只能用户自己修改，其他人只能浏览是无法修改的。
4. 官方平台不会私自修改个人主页的展示信息、个人信息。

虚假购物诈骗

骗子通过网络、短信发布低价商品消息，一旦有消费者与其联系，即以缴纳定金、交易税、手续费等方式骗取钱财。

【防骗提示】

1. 购买价格过于偏低的商品，要留心是否有假货嫌疑或为诈骗骗局，尽量选择大的购物电商进行商品交易。
2. 对于在社交网站上发布的购物信息，要谨慎购买，特别要留意提供的网址链接，需要核对是否为合法备案网站，谨防钓鱼网站。
3. 所谓的“保障金”“海关费”等均为骗子的话术，不要轻信。

冒充快递诈骗

骗子冒充快递人员送包裹，利用货到付款等借口进行诈骗。

【防骗提示】

1. 购买商品收快递时，一定要先验货，而后再付款，遇到先付款后验货，其中一定有问题，多为诈骗，一定要小心。
2. 遇到快递询问地址等信息，不能轻易透露，要了解送递的商品信息是否为自己选购，谨防自己的个人信息泄露。
3. 对于自己不清楚的快递不轻信，通过快递公司网购记录等进行核实后再签收。

代付欺诈

骗子伪装成卖家，与买家谈好交易后，将一个伪装好的代付款链接发给买家，使得买家付的款项并不是先前谈好的商品，造成买家被骗。

【防骗提示】

1. 在电商平台购买商品时，要使用电商平台提供的交流系统进行沟通，以便保证购物过程完整记录，遇到问题方便申诉解决，并且可以有效提示和拦截站外钓鱼网站。

2. 对于卖家发来的新商品或付款网址，要谨慎查看是否为真实的网址，谨防在钓鱼网站上支付。

3. 购物中价格变化，仅需要等待卖家调整后，再刷新一下页面即可，遇到发送新链接的情况，一定要注意辨别真伪。

4. 谨记购物平台网址，遇到不熟悉的网站，也可以通过查询备案信息来判断其是否合法和正规。



虚假优惠券诈骗

或网站发送仿冒的知名电商优惠券，用户需要登录后认领，但链接网址为钓鱼网站，一旦登录领取，造成账号被盗或直接支付。

【防骗提示】

1. 领取优惠券、代金券时，要注意网址真伪，尤其再次需要登录时，谨防账号密码被盗。

2. 谨记知名电商网址，如不确定，可通过其他官方渠道核实后再领取。

3. 电脑、手机中安装安全软件，可以有效拦截钓鱼网站。

常见网购问题解答

网购买到假货怎么维权

1. 保留有效证据。如果发现所购买的是假货，第一步就是收集证据，用相机拍下商品各个角度的照片，还有与商家沟通的聊天记录，以备投诉时使用。

2. 与商家协商。收集完证据之后就可以通知商家了，且在沟通时，注意别掉进商家的聊天陷阱里，清楚说明给自己所发的货是假货，以及询问商家为什么是假货，为什么与之前的描述不符。

3. 如果确认所购商品为假货，可以商家存欺诈之嫌，要求商家退一赔三。

4. 投诉。如果以上退货或者赔款和商家未达成一致，可向平台进行投诉，投诉时需提交各种证据，电商平台服务人员会根据双方提供的证据进行裁定。

5. 向行政部门或消协组织投诉。如果服务人员所作出的决定没有达到自己想要的结果，建议向行政部门或消协组织进行投诉。

6. 其他方向。提请仲裁机构仲裁或向人民法院起诉。

打款后商家延迟发货怎么办

为避免商家延迟发货或打款后联系不到商家，买家在打款前应该先与商家沟通，确认商品是否有货，商家会在什么时候发货，和选用的邮寄方式预计在几天内送达。若商家在承诺的时间内未发货，买家应及时联系商家，催促其发货，若因商品缺货或不可避免的原因导致商品不能如期发货，买家可与商家协商申请退款；若无法联系商家，买家可向网购平台客服求助，设法联系到商家，或通过平台客服申请退款。所以，建议广大消费者网购时，选择正规的网购平台，并使用第三方担保交易，以避免打款后因商家不发货或无法联系商家而导致的无法取回打款的情况出现。

网购如何避免财物两空

不少消费者为了图方便，在还未收到货的情况下，即通过即时到账或汇款等方式，将钱打给商家。如果遇到不法商家，会出现财物两空的情况。消费者一定要谨记：切勿在未收到货前点击“确认收货”！不法商家在骗取买家打款后假意操纵“已发货”，然后利用支付宝到期自

动打款给卖家的功能，骗取买家的钱。因此，建议买家若在支付宝自动打款前仍未收到商家商品，应及时与商家联系，让商家延长交易的时间，确保在收到商品无误后再确认收货；如果无法联系商家，买家可在超时打款前申请退款。

如何识别化妆品的真假

1. 看做工。无论仿货做的如何精湛，只要仔细观察，还是能看出端倪的。比如洗面奶之类需要挤压的产品，如果整个产品看起来鼓鼓的，仿货的几率比较大。

2. 看印刷。如果印刷的边缘不齐整，仿货的几率比较大。

3. 闻味道。一般的正品护肤品，味道很小，很自然，香味雅致，绵绵悠长，淡雅清新。仿货的香味比较浓，会有劣质香水的味道。

4. 千万不要轻易相信什么防伪码、防伪电话查询、手机查询、CIQ这些东西，全部是仿货厂商自己可以制作出来的。

5. 条纹。膏状体的化妆品一般的条纹是比较均衡清晰的，而仿品则参差不齐。

6. 很多时候假货为了节省成本，一些像开口、封口的地方会用泡沫或其他东西代替。

电商专供产品靠谱吗

电商促销大多以“打价格战”为主，厂家对不同的电商渠道单独定制“专供机型”在行业内已是公开的秘密。网上卖的型号线下都没有，就是要区别线上和线下。另外，在同一节日促销期间，企业分供不同平台的产品，平台均要最低价，那企业的通常做法就是做两款不同型号的商品，让消费者在价格上没法比对。由于电商专供商品大都是限价生产，企业为保证利润，可能会在商品的材质上压缩成本，导致电商专供商品质量与实体店同类产品有一定差距。

网购电商专供产品时，多看商品介绍，仔细对比。一分钱一分货是亘古不变的真理。

选择快递公司时应注意哪些问题

消费者应选择营业执照等经营手续齐全、合法的货运和快递公司，并尽可能选择规模大、管理规范、市场口碑好的货运、快递公司。要认真阅读快递单、货运单上的承诺及背面的合同约定，如发现对消费

者不公平的条款，可要求进行修改或另选其他快递公司，避免自己的物品受损后退赔困难。要仔细查看快递单、货运单的填写是否全面、清晰，是否包括货物名称、数量、价值、到货日期、运输方式、取货方式、收货人以及联系方式等。

与快递员相关的正确打开方式有哪些？

1. 收货地址尽量填写工作单位，也可以选择到代收点自提，避免快递员送货到家中。
2. 取包裹前核实信息，接到陌生电话说有快递，认真回想最近是否有网购。如果没有，不要稀里糊涂签收。
3. 独居女性特别要注意，尽量约到楼下传达室、门卫等人多的地方收件或者寄件。
4. 收到包裹当场验货，拿到快递后，要先验货再签收。

网上购物如何保障安全

1. 了解与您交易的网上商户

在您信任的网站进行购物，如果是初次交易，建议确认商户的固定电话(而不是手机号码)以及邮寄地址(而不只是邮箱地址)，验证商户的真实可靠性。

2. 使用安全的购物网站

在支付页面进行支付时，留意网页地址的前缀变为“https://”，并且IE浏览器右下角状态栏上显示图案，这些标志表明您的交易受到加密措施的保护；如果标记出现在网页上，则很可能是不法分子制作的假网站。持卡人应立即停止交易，与发卡银行联系，保护卡片信息安全。

3. 保护个人信息

建议查看网上商户的隐私保护条款，了解商户收集了哪些有关您的信息，以及这些信息如何被使用。千万不要透露账户及密码等重要信息。

4. 保存订单及销售条款

由于购物网页随时有可能更换，建议将订单及网页上有关消费保证的事项，包括送货时间、客户服务、退货办法等打印出来，万一受骗，及时向工商管理部门等行政部门或消协组织举报。

5. 定期检查您的对账单

如果您发现可疑交易，应立即联系发卡银行。

6. 妥善处理您的银行账单

不要随意丢弃银行卡账单及其他票据，应妥善保管或彻底销毁它们，防范不法分子拾获，从而获得您的账户信息。

7. 保护您的银行卡

千万不要随意放置银行卡，不要将卡片或卡片正反面复印件借给他人使用。建议您专门用一张信用卡进行网上购物支付。

8. 防范账户被盗用

谨慎选择交易卖方商户，不要将自己的信用卡号、有效期、密码等信息透露给虚构卖家。不要登录卖家诱导的支付平台，谨防虚假支付网站。

9. 关注最新诈骗手段

要谨慎对待社交软件中出现的各种借款借口及链接，有疑问先主动电话确认；对积分、中奖等短信链接不要轻易相信并点击；不要相信任何索要手机验证码的行为。

10. 大额账户可选配保险

目前部分银行推出了账户盗刷保险，消费者可以优先选择这类银行卡，当然也可以自己向保险公司购买银行卡安全险，以化解账户的风险。

使用电子银行应注意什么

网上银行

1. 避免在网吧、图书馆等公共场所使用公用电脑操作网上银行，用于登录网上银行的电脑应安装并及时更新杀毒软件及个人防火墙。
2. 访问银行官方网站时，尽量避免通过其他网站链接进行访问，以防登录“钓鱼网站”“山寨网站”。
3. 保管好个人身份信息，建议不定期地修改网上银行密码。
4. 操作完毕后或暂离机器时，及时退出网上银行，并立即从计算机上拔下移动证书，妥善保管移动证书或动态令牌等认证工具。
5. 及时关注账户变动情况，若出现异常状态应提高警惕。

手机银行

1. 切勿使用他人手机登录手机银行；
2. 登录正确的手机银行网址，防止网上欺诈行为。
3. 妥善保管手机银行用户名和密码；

4. 如果发现泄露或遗忘密码，请及时进行密码重置。
5. 如果丢失手机或更换手机号码，请联系银行及时进行处理。

微信银行

1. 隐私设置要注意，微信中的“附近的人”这一功能可对他人进行定位，专家建议用户在使用完该功能后应及时关闭，此外，用户应在隐私栏目中慎重设置朋友圈的权限，不随便对外公开个人信息。

2. 聊天避免提及敏感信息，当聊天内容中涉及到“账号、密码、转账、付款”等敏感信息时，建议用户不要在微信中回应。

3. 设置手机锁屏密码，那么即使别人拿到手机也无法开启使用。另外，微信支付密码切勿设置成与手机锁屏密码或者其他密码一致。

银行卡被盗刷如何补救

1. 立即致电发卡银行或支付机构。发现被骗后，请拨打相关机构的官方客服电话反映情况，越早致电挽回损失的希望就越大。

2. 及时冻结或挂失卡片账户。由于银行卡账户信息已经被骗子获取，为避免损失再度发生，请持卡人记得通知银行或支付机构冻结或挂失卡片账户。

3. 拨打110并咨询如何取得报警证明。部分支付机构需持卡人提供报警回执作为否认交易的证明材料，由于公安机关对案件受理地有规定，建议持卡人在前往派出所报案前先拨打110咨询。

常见信用卡使用陷阱有哪些

现在信用卡已经成为人们日常消费的常用支付方式，针对信用卡的诈骗招数也随之层出不穷，专家提醒大家注意防范信用卡诈骗三大陷阱，不要给犯罪分子行骗的机会。

陷阱1：提升额度

不法分子以提高额度等各种理由，向客户骗取信用卡卡号、有效期、卡背面数字验证码、密码等信息并进行盗刷。

提示：1.信用卡限持卡人本人使用，切勿将信用卡转借他人。2.信用卡的重要支付信息，如卡号、有效期、卡背面数字验证码、手机验证码等信息切勿告诉他人，尤其是卡背面数字验证码。任何银行工作人员不会向持卡人索取短信验证码，如有人索要可判定为诈骗，请立即报警。

陷阱2：钓鱼诈骗

不法分子通过伪造合法网站（例如银行、网上购物网站等）或假冒合法单位名义（如银行等）发出欺诈邮件、骗取网络用户的个人金融信息，进而实施银行卡诈骗。

提示：1.切勿点选不明短信或电子邮件中的可疑链接。2.日常网络或电话购物时，尽量选择正规大型网络商家，避免登录钓鱼网站；在商场、餐厅刷卡消费时，不要让银行卡离开您的视线范围。

陷阱3：诈骗短信

假冒银行或“银联”的名义向持卡人发送短信或打电话，谎称持卡人的银行卡在某处消费或卡的信息资料被泄露，诱骗持卡人拨打虚假短信中指定的电话号码，从而进一步通过电话诱骗持卡人进行转账操作。

提示：不回应。对可疑的语音电话或短信不要回应，应直接致电相关单位或发卡银行客服热线询问；不泄露。注意保护身份资料、账户信息，不转账；千万不可按照陌生人的“指导”进行ATM或网上银行操作。

网络购物节后如何防范信用卡被盗刷

1. 退款退货类：陌生号码向你发送信息，以商品缺货为由提出需要你配合办理退货手续，并要求你点击信息中的连接或扫描二维码申请退款。

2. 中奖类：陌生号码向你发送信息，告知你在购物时被商家抽选为幸运用户，要求你点击信息中的链接申领奖品。

3. 信息验证类：陌生号码向你发送信息，以各种名义提出与你核对身份信息，并要求你提供短信验证码。

如果你遇到以上几种情况，必须马上提高警惕，这很有可能就是骗子引你上钩的盗刷陷阱。一旦发现信用卡被盗刷，应该在第一时间联系发卡机构否认交易并冻结卡片，如存在卡片丢失被盗刷的情况还要及时办理挂失，随后尽快向警方报案，保留报案回执，配合公安机关和银行做好调查取证工作。

使用手机支付时应注意什么

1. 养成良好的手机使用习惯

设置手机开机密码，尽量避免使用生日、手机号做密码；尽量避免把手机、银行卡、身份证放在一起；不要频繁刷机。

2. 警惕钓鱼网站和钓鱼软件

尽量在网购软件中购物，浏览器网购支付时认准前缀为“https”

的加密网站。

3. 取消自动登录

登录支付软件时，取消“记住用户名”“十天内自动登录”等设置；尽量避免“一码走天下”，登录密码和支付密码最好不要一致。

4. 善用智能防护

安装密码安全控件，对密码进行二次加密；设置安全保护问题；使用数字证书、支付盾、手机动态口令等安全产品。

5. 实名认证、设定消费限额

将支付工具实名认证，绑定身份证，防止手机丢失后被恶意找回密码；关闭小额免密支付功能，设定消费限额。

6. 绑定手机号与支付软件分开

使用的支付软件是在一个手机上，但每次接收到校验码等信息是另外一个手机，这样做能防止手机丢失后，被恶意重置密码；选择隐蔽的第三方认证平台，例如选用只有自己知道的邮箱作为认证渠道。

7. 手机离奇“瘫痪”要紧急挂失

手机离奇“瘫痪”时，如非手机本身或信号故障，要立刻挂失手机卡，并及时冻结第三方支付和银行账户，避免攻击者趁用户处于“信息孤岛”时，冒名顶替机主身份窃取账户存款。

8. 短信验证码不能告诉任何人

运营商只会单向告诉机主验证码是多少，不会要求机主把验证码再发送给它，任何向机主要验证码的行为都是骗子所为。

9. 尽量不用手机号码注册账号

生活中，许多消费者喜欢使用手机号码同时注册多个账户，比如金融类账户、社交类账户和消费类账户等。消费者的手机一旦被植入木马病毒，将面临短信验证码被劫持的风险，犯罪分子就能通过找回密码功能，盗取你的账户资金。尽量使用一些字母加数字的用户名，还有包括像邮箱等其他一些方式来保证自身安全防范风险。

手机网购“逢码就扫”有何隐患

如今手机中大部分社交和购物软件中都添加了扫二维码功能，很多网购爱好者也都习惯了“买不买先看看”，逢码就扫。殊不知，有的二维码背后隐藏着木马程序和链接，逢码就扫会带来安全风险。切勿“逢码就扫”。

如何防范二维码消费陷阱

要按照电商平台的流程进行操作，尽量选择电商指定的方式沟通购物信息，对于其他渠道发送的关于商品链接、商品图片的二维码要谨慎选用。如果手机提示需要下载相关插件或应用，最好通过App Store或官方网站等正规应用商店进行，安装时也要看清相关授权信息。此外，手机“越狱”也会带来较大的安全风险，手机用户“刷机”更需要谨慎选择。一旦发现手机疑似有木马情况，可以先备份好资料，然后通过恢复手机出厂设置来清除潜藏的木马。

新型支付方式频出 如何保证支付安全

互联网支付快速发展过程中，支付方式不断创新。指纹支付、远程支付等多种移动支付方式层出不穷，与此同时，一系列的网络安全事件引发很多人对互联网金融的担忧，那么，如何才能让自己的网上支付变得更安全？

指纹支付

指纹支付，是采用已成熟的指纹系统进行消费认证，通过指纹识别即可完成消费支付。目前支付宝、微信支付以及民生银行手机银行都与相关的手机合作，推出了指纹支付功能。

建议：仍以密码支付为主

虽然更高级的密码并不能更好的保障用户的支付安全，但密码仍是用户安全的第一道防线。对于非职业的网络攻击或者意外引发的安全隐患，密码还是具有很好的保护作用，至少可以让用户躲过很多初级的安全风险。

网上银行支付“新圈套”有哪些

网银安全漏洞主要出现在客户端以及相关的第三方支付环节，其中最常见的陷阱主要有以下四种：

家中电脑成了“肉鸡”。如果一台电脑被黑客成功控制为“肉鸡”，那么当用户利用这台电脑进行网上银行操作时，黑客可能会利用木马程序获得账号密码，然后利用用户正在使用的U盾等移动硬件数字证书，成功将正在使用的网上银行进行转账。这种情况可能实现的前提，一是该台电脑被远程控制，二是该用户正在使用U盾进行网上银行转账，三是用户没有使用手机验证等服务。

IE浏览器被“劫持”。在网银操作流程里，用户在IE浏览器中形成

交易信息，再由IE浏览器把交易信息传递给U盾进行认证。U盾完全信任IE浏览器，即使IE提交了一笔经过篡改的交易，U盾也不能发现，照样进行认证。因此，如果一个木马病毒通过某些技术手段，能够完全控制IE浏览器，就可以对网银用户的交易信息进行篡改，一旦用户确认交易，被篡改的交易就和正常交易一样，经过认证、发送，并最终执行。

页面“狸猫换太子”。当不法分子施放的病毒在监控到用户电脑在进行网上购物时，会把用户的当前页面跳转到黑客特别设置的虚假付款页面。由于网上购物的收款方一般都是同一家第三方支付平台，真假网页不同的只是订单号和交易金额的差异，这种情况下常常有粗心的用户点击确认付款，结果把原本正常购物的钱，付给了黑客虚设的账号上。

第三方支付平台有漏洞。许多网上银行与第三方交易平台进行了对接，这就给黑客盗取网上银行用户资金提供了可趁之机。目前国内的第三方支付平台异常发达，但安全保障较正规的网银还有一定差距，存在可被利用的漏洞，并已经发生了多起因第三方支付平台原因而导致的用户资金被盗案件。



生活中如何防范个人信息不被泄露

1. 网络购物要谨防钓鱼网站

通过网络购买商品时，要仔细验看登录的网址，不要轻易接收和安装不明软件，要慎重填写银行账户和密码。

2. 处置好快递单、车票等单据

快递单含有网购者的姓名、电话、住址，车票、机票上印有购票者姓名、身份证号，购物小票上也包含部分姓名、银行卡号、消费记录等信息。不经意扔掉，可能会落入不法分子手中，导致个人信息泄露。

丢弃快递单前，用油性笔、纸巾沾水、修正液、花露水、风油精、美工刀、牙膏等工具，将收件人、发件人、快递单号、个人签字等

信息都涂抹干净。

3. 身份证复印件上要写明用途

市民在提供身份证复印件时，要在含有身份信息区域注明“本复印件仅供××用于××用途，他用无效”和日期，复印完成后最好能清除复印机缓存。

4. 简历只提供必要信息

一般情况下，简历中不要过于详细填写本人具体信息，尤其是家庭住址、身份证号等。

5. 不在微博、群聊中透露个人信息

大家在微博、QQ空间、贴吧、论坛等社交网络要尽可能避免透露或标注真实身份信息。这些信息有可能会被不法分子利用。

6. 微信不要加不明身份的好友

有些人在朋友圈晒照片却忘了将姓名、身份证号等进行模糊处理。微信中“附近的人”这个设置，也经常被利用来看他人的照片。不要加不明身份的好友。

7. 慎重参加网上调查活动

要选择信誉可靠的网站认真核验对方的真实情况，不要贸然填写导致个人信息泄露。

8. 免费WiFi易泄露隐私

在智能手机的网络设置中选择了WiFi（无线网络）自动连接功能，就会自动连接公共场所WiFi。但是，WiFi安全防护功能比较薄弱。为了保护自己的个人信息，最好把WiFi连接设置为手动。

9. 个性化服务

很多个性化服务都需要个人信息，以LBS（基于位置的服务）为例，不少商家与社交网站合作，通过无线网络确定用户位置，从而推送商品或服务。更为可怕的是用户被实时“监控”，这为诈骗、绑架勒索等打开方便之门。

10. 以下这些问题也应注意：

使用公用网络，下线要先清理痕迹；上网评论时不要随意留个人信息；网上留电话号码，数字间用“-”隔开避免被搜索到；身份证等个人信息保管好；慎用手机APP的签到功能；

慎重使用云存储；加密并尽量使用较复杂的密码；别随便晒孩子照片；网上测试小心有诈；

警惕手机病毒；安装软件少点“允许”。

常见网购消费陷阱及相关案例



网购侵权欺诈多 巧用法律来维权

案例：网购沙发货不对板，买家要求退货获支持

小杨花1.68万元在网上购买了2套某品牌沙发，收货后，小杨认为沙发不符合卖家承诺的材质，遂诉至法院，要求卖家退货退款。但卖家认为，小杨买的是定制商品，不属于七日无理由退货的商品。

提示：法院审理认为，现有证据并不能证明小杨购买的沙发有特殊、具体的生产要求，而产品网上晒出的“宝贝详情”中载明该货品不可定制。所以法院认定该沙发并非定制商品，小杨有解除合同及退货的权利，最终支持了小杨的诉讼请求。消费者在网购商品时，要特别注意自己所购商品是否属于支持七日无理由退货商品。在买卖双方对退货没作出明确约定而消费者又完全无过错的情形下，消费者对符合法律规定的商品同样有权自收到之日起七日内退货，且无需说明理由，但消费者应注意保持商品完好。

案例：促销期限需公布，促销价有始无终可投诉

刘女士在去年“双11”当天在一家网络购物平台购买了一件标有“双11促销价”的衣服，促销价为330元。“双11”过后，她发现衣服售价仍为330元。电话询问客服得知，网店“双11”促销第二天就结束了，“实际上‘双11’促销价格和平时并没有区别，感觉上当受骗了。”

提示：对于网店这种随意公布促销价有始无终的行为，国家工商总局此前发布的《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》明确，网络集中促销组织者必须在网站显著位置并以显著方式实现公示网络集中促销的期间、方式、规则等信息。如果促销活动没有明确的起始时间和特定规则，消费者可以投诉。

案例：促销超售，商家不得单方面取消订单

抢到了心仪的商品，商家却以超售为由取消订单怎么办？在去年“双11”的抢购中，孙女士就遇到了这样的烦心事。孙女士当天一共下了十几单，其中期望值最高的一件外套在下单半个多月都没有收到货，最后卖家通知她这款商品超售，单方面取消了订单。

提示：《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》对商家促销超售行为作出了限定：网络集中促销经营者在促销的商品或者服务销

售完毕后，应当在促销页面、购买页面及时告知消费者。商家不得在订单形成后以超售为理由单方面取消订单。

案例：订金或预售商品不能退？这样做违规

在很多网店的“双11”预售中可以看到“预付订金不退”或者“此类商品不能享受七日无理由退货待遇。”张女士去年“双11”前在某化妆品网络旗舰店预付30元订购一套护肤品，“双11”当天付尾款时由于商家不提供包邮，她提出退订商品。商家却表示，退订可以，但预付的订金不予退还。

提示：《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》明确规定，网络集中促销组织者不得采用格式条款设置订金不退、预售商品不适用七日无理由退货，或通过增加限退条件等排除或者限制消费者权利、减轻或免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。也就是说，在网购时，消费者遇到预售订金不退或预售商品不退的情况，都可以投诉。

案例：网店好评若特别详细，买家下单要谨慎

陈先生在某网购平台花400多元买了一款家用吊顶。可当他拿到货时发现实物与网上图片大相径庭，做工粗糙，瑕疵多。陈先生表示，当时之所以选择这款吊顶，是反复对比了多个网店好评率和买家评价。没想到评价这么好，货却这么糟。

提示：辨别网店是否有刷单或者刷信用嫌疑并不难，关键是不要轻易相信网店商品的好评和销量。一款商品的网购好评实际上都是大同小异，写得越具体、图片配得越好看，买家就得多留个心眼，下单要谨慎。因为真正的买家通常不会有耐心写太长的评价，拍摄太过专业的图片进行评论。

案例：网上买到问题商品，可以在收货地起诉

许某在某购物网站上买了位于西部某市的某生物科技公司销售的养生酒10瓶。收到货物后，许某查阅资料后认为，这养生酒中含非法添加药物，已构成违法。于是，许某将该生物科技公司告上自己所在的当地法院，要求该公司退款并赔偿。该生物科技公司收到起诉状后，提出管辖权异议。该公司认为，某购物网站为消费者提供的合同上的协议管辖条款载明，产生纠纷应由某生物科技公司所在地有管辖权的法院审

理。

提示：《民事诉讼法》第二十三条规定：“因合同纠纷提起的诉讼，由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。”《最高人民法院关于适用〈民事诉讼法〉的解释》第二十条也提到：“以信息网络方式订立的买卖合同，通过信息网络交付标的的，以买受人住所地为合同履行地；通过其他方式交付标的的，收货地为合同履行地。合同对履行地有约定的，从其约定。”消费者在网购时如果明确向卖家指定了收货地，则该地为合同履行地，该地法院对相应合同纠纷具有管辖权。如果消费者在网上买到问题商品想维权，可以在当地法院起诉，节约诉讼成本。

案例：网店承诺“假一赔万”，依约赔偿不冤枉

江某在某网店购买到“某清脂酵素”一盒，在该产品网络信息页面上网店标示了“假一赔万”的内容，江某认为产品所标识的厂名厂址等信息不属实，起诉要求退还价款并赔偿10000元。法院经审理认为，涉案产品经查属冒用他人厂名的假冒产品，网店应退还价款并按其承诺赔偿10000元。

提示：网店销售者在销售产品时作出“假一赔万”的承诺，是对自己设定的义务，使合同相对方取得相应权利，没有违反法律的禁止性规定，依法有效。网店销售者售假事实成立，应依约向消费者作出赔偿。

案例：自定“规则”欲躲责任，要约承诺无效力

某典藏公司在网站销售名为《春意盎然》的拍品，市场价3500元。小张下单购买了此拍品。数小时后，该公司致电小张称由于公司失误在网站上将价格登错，且商品已被卖出，依据其网站中公布的《注册协议》规定，仅在艺术品从仓库实际向消费者发出时，双方之间的合同才成立，故不予发货。小张诉至法院，要求典藏公司交付拍品及相关证书。

提示：本案《注册协议》中关于仅在艺术品从仓库实际向消费者发出时双方合同才成立的条款，实质排除了消费者基于要约进行承诺的权利，赋予了经营者单方决定是否发货的权利并免除了其不予发货的违约责任，对此应作出合理的、充分的提示并提醒消费者注意。但其并未要求注册时必须阅读《注册协议》，且仅在用户下单成功后在下方以小字提示，故《注册协议》中关于要约承诺的相关条款对消费者不发生法律效力。

案例：团购火锅鱼，到店竟要补差价

王先生在某团购网站花了76元团购了某品牌火锅一份，其中包括一份2斤左右的鱼。但当王先生到店消费时却被告知没有2斤左右的鱼了，只能提供重于2斤的鱼并要求消费者另外补差价，王先生无法接受。工商部门根据新《消法》进行调解，火锅店最后认同消费者在不进行补价的情况下消费。

提示：根据《消费者权益保护法》第二十六条规定，消费者在团购此火锅时便已与商家有了约定，火锅店要求消费者补差价实际是对消费者强制消费，侵犯了消费者的权益，未尽到经营者的义务。消费者在网络购物中遇到类似的强制消费的事件应当保留证据，运用新《消法》维护自身合法权益。

案例：千元买张蟹券，运来5只死蟹

马女士在某知名购物网站上花费近千元购买了一张大闸蟹提蟹券，商家保证8只4两以上的正宗阳澄湖大闸蟹。马女士于10月2日要求商家发货，直到6日上午，收到顺丰快递邮包，验货发现8只大闸蟹死亡5只，同时个体大小规格远未达到商家承诺的大小。于是要求商家更换补发，但遭拒绝。通过工商人员实地寻找和沟通，商家于14日重新补发大小如前期承诺的8只大闸蟹。

提示：消费者在网购尤其是购买生鲜时，一定要注意保留相关交易记录和证据，包括交易商品编号、商品图片、交易时间，以及与卖家的聊天记录等，如果产生纠纷，在与卖家、交易平台协商不成的情况下，可以直接拨打经营者所在地的12315或者通过工商部门网站等申诉举报。

案例：快递员跳槽，顾客的退货弄丢了

宋女士花518元为其母亲在某网店购买了一件羽绒服。但收到衣服后试穿发现大小不合体，宋女士与网店交涉，卖家同意退货，便委托某快运将衣服快递至网店经营者所在地常熟。三天后，卖家称还没有收到退货，宋女士在该公司网站查询发现该运单已于两天前发至常熟。本地和常熟该快运公司工作人员互相推诿，均认为自己没有责任。宋女士无奈投诉，最终，常熟该快递公司承认货物丢失是由于公司快递员跳槽造成。经调解，常熟该快递公司同意赔偿消费者518元服装款和15元快递费。

提示：消费者在选择快递服务时，要尽量注意选择诚信度高的正规公司。务必详实填写快递单，并具体写明物品名称、规格、数量、价值等重要内容，以免出现货损求偿时，缺乏相应依据；消费者在签收快递时，最好先验货再签字。

案例：海外代购包裹竟丢失，快递公司赔

消费者杨女士通过微信向美国的朋友代购了价值1190元的保健品和服装，包裹通过国际航空到达国内，再由国内某快递公司发出。一个月后，其收到快递员短信：“快递给您放物业了，麻烦去拿。”可杨女士在物业未发现自己的包裹，快递员赶至现场，确认包裹已丢失。杨女士不能接受快递员“公司规定未保价最高只能按照运费的5倍赔偿”的赔偿。经工商部门调解，快递公司赔偿500元，快递员自愿承担690元，杨女士如愿拿到了1190元购物款。

提示：近年来，快递服务中快件延误、丢失损毁、价格不透明、索赔困难等问题相对较多，投诉率也居高不下。本案中，快递公司最高按运费5倍赔偿的规定显然是属于免除和限制责任的条款，其内容无效，该条款对消费者是没有约束力的，给消费者造成损失的，应当按实际损失赔偿。

案例：虚假信息做宣传，定性欺诈3倍赔

王先生是一名机械表爱好者。“双11”的时候，王先生看到某网站以非常优惠的价格在销售自己心仪已久的手表，就订购了一只。通过与该网站销售人员沟通，网站承诺该手表系“正品行货”。但王先生收货后才发现，该手表无法在专柜享受售后服务。王先生起诉至法院，要求退货退款并3倍赔偿损失。

提示：能够享受国内特约经销商和特约维修点的保养、维护和保修等售后服务是手表等贵重物品“行货”的重要特征。本案中经营者的销售行为属于隐瞒商品的重要信息诱导消费者购买的欺诈行为，根据《消费者权益保护法》第五十五条的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍。

案例：虚构原价搞促销，构成欺诈3倍赔

王小姐在某网上旗舰店购买减肥香皂5块，网页显示促销价38元，

价格88元(88元用删除线划除),买2减10元,王小姐实付款170元。后来,同事提醒她,该产品的月成交记录中并无所标原价88元销售的记录。王小姐认为该公司的行为已构成欺诈,起诉至法院,请求退货退款并3倍赔偿损失。

提示: 虚构原价、虚假优惠折价,诱骗他人购买的,应属价格欺诈。“原价”是指经营者在本次促销活动前七日内在本交易场所成交,有交易票据的最低交易价格;如果前七日内没有交易,以本次促销活动前最后一次交易价格作为原价。本案经营者明知其产品不存在88元的原价仍然捏造交易价格,已构成价格欺诈,按照《消费者权益保护法》第五十五条的规定,退货退款并3倍赔偿消费者。

案例:翻新手机当新机卖,3倍赔偿没商量

卢某花费2007元,在某购物网站购买了某公司销售的某牌手机1部。新手机到手不久就出现故障,卢某便到某公司授权的售后中心维修。维修中心拿到手机后确认,该手机原厂防拆贴完好,但拆机后发现该手机的充电接口、天线有私修现象,售后中心因此拒修。与销售公司协商未果后,卢某以欺诈为由将该公司告上法院,要求该退货退款,并赔偿相当于所购商品价款3倍的损失合计8028元。

提示: 《消费者权益保护法》规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍。”消费者在有充分证据证明经营者提供商品或服务过程中存在故意告知虚假情况,或故意隐瞒真实情况使消费者因此作出错误意思表示的,可以进行索赔。但需要注意的是,消费者在诉讼时应注意提供确凿有效的证据,避免滥诉得不偿失。

案例:谎称限时降价促销,后未恢复原价要赔偿

某网店宣称“618大促价,继续3天,3天后恢复原价”。胡某在该网店购买了衣服若干,3天后再次登录该网店发现,所购衣服的标价并未恢复原价。胡某以该网站涉嫌欺诈为由诉至法院。法院经审理认为,该网店宣称限时降价促销,但其后并未恢复原价,其谎称降价诱骗他人购买的行为构成价格欺诈,应承担相应赔偿责任。

提示: 一些网店为促销其产品,虚假标识“限时促销”“清仓

价”“甩卖价”“最低价”“优惠价”等进行欺骗性销售诱导，构成价格欺诈，消费者有权依《消费者权益保护法》等规定进行索赔。

网购快递套路深 验货虽烦但防损

案例：芒果托运超10天，到货变质均腐烂

广西南宁的李女士投诉称，她通过某快递公司，给远在河北沧州的朋友寄去两箱金煌芒，共20公斤，30个。10天过去，包裹还未到朋友手里，她多次询问南宁、沧州的快递公司，两边互相推诿。待朋友收到包裹，芒果早已腐烂变质，且箱子破了洞，还少了4个果。李女士致电快递公司总部要求赔偿，对方回复称：虽然出现了延误、遗漏现象，但由于事先没有保价，只能按运费的5倍赔偿。

提示：寄送多汁类水果，最好选择专业的“水果”和“鲜活品”快递公司。由于各快递企业对投递时长的规定不同，消费者事先应做好调查了解、对比和考量。如果要寄的物品比较重要或价值较高，千万别图便宜不付或少付保价费。邮寄物品时，最好拍照或写清楚快递详单。

案例：签收不验货，物品破损责难清

蒋女士投诉称，“双11”网购了几样家居用品，包括塑料置物架、沥水架、餐垫等。收到货时，她看到外包装纸盒完好，便直接签收了。待拆开才发现，放置在最下面的置物架已断裂。卖家的解释是，发货前已检查，打包好肯定没问题，是野蛮运输所致，应该找快递公司。快递公司的答复是，货品已签收，现在再说东西破损，责任说不清。

提示：收快递时一定要当场拆箱验货。《快递市场管理办法》规定，经营快递业务的企业投递快件，应当告知收件人当面验收。快件外包装完好的，由收件人签字确认。投递的快件注明为易碎品及外包装出现明显破损的，企业应当告知收件人先验收内件再签收。目前，为减少投递时间，快递员要求消费者同意代签的行为比较普遍，为了避免纠纷，消费者最好亲自当面验货签收。

案例：货到不验即签收，微信付款后被拉黑

一名在校女大学生投诉称，她在某购物网站上看到了一款苹果手机，价格较实惠，在卖家的说辞下，与卖家改用微信联系，并选择了货到付款的方式购机。但快递公司送货上门并收钱后，消费者拆箱才发现

并非苹果手机。欲找卖家，微信已被拉黑。想通过快递公司追回钱财，快递公司表示，已签收的包裹无法处理，而且快递单填写潦草，发货方只写了“深圳”二字。

提示：现在有些不法分子利用货到付款玩起了骗钱的花样。他们借助快递货到付款和代收货款这两项业务，趁消费者不备诈骗钱财。收件人在收件时务必拆箱验货，发现不妥立即拒签，对快递单上没有写明寄件人详细信息的，更应提高警惕，以免造成财产损失。

微信支付骗局拆解

案例：盗微信后直接盗刷绑定的银行卡

韩姓同学在宿舍登录微信时，微信提示账号被盗无法登录。不过，韩同学看到该信息后却没在意，但很快就收到银行发来的付款短信，发现自己的银行卡里居然莫名其妙少了2000元，于是立刻报警。

提示：微信突然自动退出要特别当心。韩同学银行卡被盗刷很可能与绑定的微信有关。目前对于微信支付来讲，它实际上绑定的是银行卡，过程很简单：只需要输入银行卡号、身份证号码、姓名、手机号码，在这个过程中再自己设置一个支付密码就好了，连银行卡的支付密码都不需要。

“在开户、绑卡过程中，如果你的手机、身份证、银行卡同时被盗，犯罪分子有可能利用绑卡进行盗刷。”警方人士表示，传统银行柜台办理业务时，需要“人证合一”双重查验，即使身份证、银行卡被盗，如果办理业务者非本人，相关业务仍无法办理。“第三方移动支付环境下，仅通过姓名、卡号、身份证、手机号就可以完成，而且手机号的短信验证也被代劳，缺乏多因素认证措施。”

建议消费者一旦发现微信突然自动退出或无法登陆，要小心银行卡的钱通过微信支付被盗。平时要保护好自己的银行卡、身份证信息，以防万一。

案例：微信手机充值被假客服骗了

贾先生通过微信为手机充值100元，但这100元好长时间未到账。贾先生有点着急了，想到可以上网求助，于是百度搜索“微信手机充值不到账怎么办”，很快网页上出现很多答疑解惑的链接，但大多都是让贾先生等着。这时，一个4008114170的电话号码引起了贾先生的注

意，因为这个号码被标注为“微信免费服务热线”。

拨打4008114170后，“客服”要求贾先生将银行卡号告诉他。经该客服查询，贾先生的银行卡被冻结了，如果要“解冻”，需要上ATM机操作。心急的贾先生按对方要求操作，并对方要求告知银行卡余额。贾先生操作一会儿，对方又要他输入一串长号码和3617这个数字。这时，贾先生的手机突然收到银行的短信，他发现银行卡上的3617元被转走。

提示：客服电话要通过官方正规途径求证。贾先生被骗案中，嫌疑人主要通过网上作案，以骗取使用微信且对网上银行操作不熟的中青年人为主。在网站上提供虚假的微信客服网址，发布虚假微信客服电话等，待被害人信以为真拨打该电话后，便冒充客服人员诱骗被害人在银行ATM机上按其要求操作银行卡，在被害人不知情的情况下将银行卡内钱款转账骗走。

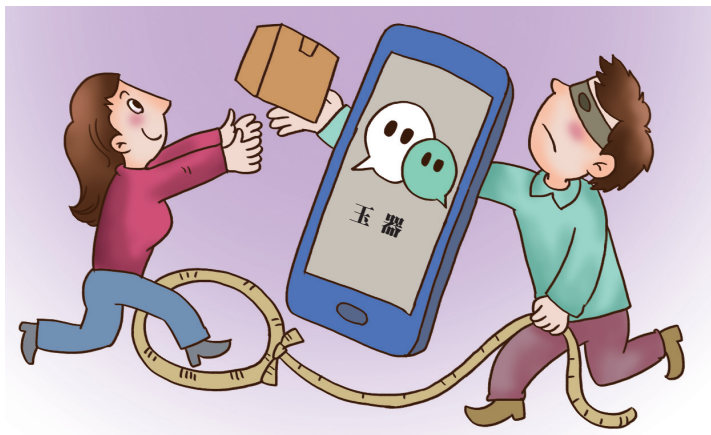
因此，使用微信遇到难题时，不要轻信网上搜索的客服电话，一定要通过官方网站等正规途径仔细求证；涉及到要求取款和输入密码操作的要求，更要慎之又慎。

案例：微信收款要注意，当心虚假支付骗了你

一名男子在一家超市选购香烟、零食等后，来到了收银台提出微信支付，男子扫码后向收银员出示了手机支付成功界面。当天，他分5次买了总价值1700余元的东西。此后，超市工作人员发现，这1700余元购物款根本没到账，遂报警。次日，该男子再次来到这家超市想故技重施时，被民警当场抓获。原来，该男子姓陈，他交代在超市购物提出用手机微信支付，随后出示一张支付成功的照片，骗过收银员。其实，这张照片，是他用某软件虚构交易成功界面截图的。

除此之外，警方表示现在还有一种“克隆微信”的新型骗局。即犯罪嫌疑人选中一个商家准备下手后，先获取商家收款微信的昵称和头像，后将犯罪使用的微信号头像、昵称改成与商家相同。行骗时，骗子只要从自己的微信号将钱转给实施诈骗的微信号上，拿着支付凭证，看起来跟转账给商家微信号差不多，商家若不注意，仅扫一眼转账页面，就会上当。

提示：在使用微信面对面收款功能时，一定要在自己的手机上查看货款是否到账，以自己收到的收款到账通知为准，切不可轻信付款方出示的支付成功页面，避免钱物两空。



案例：“朋友圈”内买玉器，轻信对方被骗数千元

李先生很喜欢玉器，经常在微信朋友圈里交流和买卖玉器。他通过朋友的微信圈认识了卖家“王某”，并在王某处买过一个玉镯。日前，他又通过微信在王某处看中了一款猛犸蓝皮串珠，在和王某的一番讨价还价之后，对方要求李先生先支付货款，然后发货。李先生通过微信支付给王某6000元，又通过支付宝支付了2000元。王某答应第二天发货。可之后他却以各种理由搪塞李先生，始终没有发货。最后还拉黑了李先生，玩起了失踪。当李先生找到王某的实体店铺时，早已人去楼空，无奈之下，李先生只好报了警。

提示：骗子通常通过微信朋友圈发布低价虚假产品信息吸引用户，以先付款后发货为由，要求用户先行支付货款。等付款后，即将用户微信删除拉入黑名单或完全不理睬。无论通过什么途径认识的朋友，都要牢记“交友需谨慎”。要注意保护自己网络账号的安全，网上交易时不要直接转账到个人，要尽量选择正规第三方平台进行交易，为保护自身利益，有必要时可要求卖家提供发票。

案例：“微信点赞”赢赠品，赞点满了奖品没了

薛女士在微信上看到某置业公司发的点赞活动广告，参与了该活动。她集满了所需赞数，将点赞截屏与转发记录发给该置业公司官方微信公共平台，并很快在该公司公布的中奖名单中看到自己的名字。但当她领取奖品时，却被告知“奖品已经发放完毕，不再补发。”经多次调解，对方终于同意为薛女士兑付奖品。

提示：根据《合同法》有关规定，商家承诺微信点赞就送礼品的行为属于民事上的“要约行为”，商家若作出“活动的最终解释权归本公司”的说明，则属于“霸王条款”。如商家在活动的条款中并没有明确兑奖的个数和截止时间，那么该商家就应无限期把奖品兑换给消费者；如果该商家没有及时给满足条件的消费者兑换奖品，将涉嫌欺诈。

网络支付陷阱典型案例解读

案例：提防虚假客服，切勿泄露动态码

某小姐在购物网站上买了一条裤子，几分钟后收到了一个自称“店家”的电话，告知因交易失败需要办理退款，并提供了一个“客服”QQ号码，某小姐加了QQ号与“客服”沟通，根据其提供的“退款链接”进入一个网站，按照客服提示输入了密码等信息，最后在收到动态码后未仔细校验便急忙填入。之后某小姐并未收到退款，而且QQ也再联系不上那个“客服”。某小姐立即查询了银行卡余额，发现账户遭到了盗用。

提示：不法分子通过非法渠道获取了客户网购信息，以“退款”或“退货”为由电话联系客户要求客户加聊天工具，并点击其提供的“钓鱼网站”的链接。而实际上，在退货及退款环节不需要校验动态码或交易密码。

如何防范

1. 办理网络购物、网络退货、退款等业务时请认清官方渠道。
2. 如在购物网站申请退款或退货时，建议与官方客服联系后进行操作，切勿轻信不明身份的电话、网络聊天工具或其他形式提供的非正规途径的网络链接。
3. 在收到动态验证码时，请仔细核对短信中的业务类型、交易商户和金额是否正确。
4. 任何客服工作人员不会向持卡人索取短信验证码，如有人索要可判定为诈骗，请立即报警；也切勿轻易泄露自己的身份证件号、银行卡信息、交易密码、动态验证码等重要信息。

案例：关注支付安全，慎设账户密码

某先生接到银行客服的交易核实电话，称其名下的卡片发生了多笔大额消费，而某先生并未操作这些交易，便立即报了案。警方根据交

易资金流向的线索破案后发现，不法分子是通过黑客技术入侵了某网站，窃取了某先生在该网站的用户名和登录密码，随后不法分子尝试用于网络支付，由于某先生在支付网站也设置了相同的用户名和密码，因此被盗刷。

提示：由于目前某些中小网站的安全防护能力较弱，容易遭到黑客攻击，从而导致注册用户的信息泄露。同时，如客户的支付账户设置了相同的用户名和密码，则极易发生盗用。

如何防范呢

1. 对于支付账户的登录密码、消费密码应与一般网站登录密码区别设置，并养成定期更改密码的习惯，防止因其他网站信息泄露而造成支付账户的资金损失。

2. 网络支付相对POS消费等传统用卡渠道，存在交易场景虚拟化，验证强度相对较弱等特点，因此主要定位于小额支付。建议客户根据自身情况设置合理的单笔与单日交易限额，防止发生大额盗刷。

3. 开通短信提醒服务，可及时掌握账户动态信息，避免发生连续盗刷。

案例：慎扫二维码，降低盗用风险

某小姐经常网购。最近找到一家网店承诺购物能返100元的红包。某小姐挑选了一件500元的毛衣，并询问卖家如何获得红包。卖家给某小姐发送了一个二维码并称只要扫描该二维码，就可以获得红包。某小姐扫描后发现，红包界面并未出现。怀疑自己遇到了骗子，于是急忙联系卖家，可卖家已下线。

不久之后，某小姐发现自己的银行卡被盗刷，并立即报了警。经警方调查，当时扫描的二维码中含有木马病毒，盗取了某小姐的银行卡信息。

提示：不法分子提供的二维码其实是一个木马病毒的下载地址，这种病毒被下载后，可以自行安装，并不会在桌面上显示任何图标，而是潜伏在移动终端后台中运行，持卡人的信息就能悄无声息地被盗取。

如何防范

1. 应该尽量选择信誉度比较高的正规商户，不要轻信商户发送的链接、压缩包、图片和二维码等。

2. 谨防“山寨”应用软件，在扫码前一定要确认该二维码是否出自正规的网站，一些发布在来路不明的网站上的二维码最好不要扫描，

更不要点开链接或下载安装。

3. 在移动终端安装杀毒软件等相应的防护程序，一旦出现有害信息，可以及时提醒和删除。

案例：慎用公用WiFi，保护账户安全

某先生为了上网方便，在手机里设置了自动连接WiFi的功能。某晚在外吃饭，搜寻到一个不用输入密码直接登录的免费WiFi，某先生就登录了手机网银，并输入了自己的卡号和密码查询银行卡账户余额。次日凌晨时分，某先生被短信声吵醒了，通知他的银行卡被消费了2000元；随后半小时内，又接连收到银行卡被转账或消费的信息。

提示：不法分子会在公共场所提供一个免费WiFi，持卡人使用后，极易被植入木马病毒，被盗取移动终端内的银行卡信息；除此之外，不法分子会把正规网站的网址绑架到自己的非法网站上，当持卡人使用其WiFi网络并输入正确网址时，会跳转到一个高度仿真的假网站，如进行网络支付，就会导致卡片信息泄露。

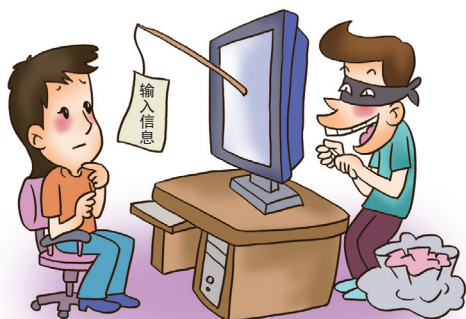
如何防范

1. 在连接公用免费WiFi前，最好与工作人员确定下哪个才是真正的WiFi。此外，目前国内运营商提供的免费WiFi热点安全性相对较高，可通过电话或短信，获取免费的WiFi账号、密码。

2. 及时为各类移动终端安装安全防护软件，可以有效降低在使用公用网络时遭受病毒侵害的风险。

3. 不要打开WiFi自动连接功能，减少连接上“钓鱼”WiFi的风险。

4. 切勿在连接公用WiFi时使用一些重要账号，包括银行卡信息、网银账号、支付宝账号、微信账号等。



案例：警惕低价陷阱，拒绝“钓鱼网站”

某先生收到一条促销短信，告知可低价购买热门手机，某先生按短信中的网址链接登录网站，选心仪手机后，按提示输入了个人银行卡卡号，身份证号，姓名，手机号码等信息，之后又输入了动态码，网站显示交易成功。但之后，某先生一直没有收到购买的手机，报案后经警方调查，才得知是误入了“钓鱼网站”。

提示：不法分子会通过互联网、短信、聊天工具、社交媒体等渠道传播“钓鱼网站”，持卡人一旦输入个人信息就会被不法分子窃取盗用。

案例：网购火车票三大骗局，网银支付需谨慎

骗术一：虚假网站、虚假链接进行诈骗

案例：前几日，何先生通过某旅行网站向上海的一家票务代理公司订购了三张苏州至河南信阳的火车票，使用支付宝向对方账户转账390元后，却迟迟未能收到购票成功的信息，随后致电该公司客服就一直处于自动应答状态。

警示：骗子通过虚假的网站信息，利用购票者对网站不熟悉的特点，诱使其支付票款。

骗术二：直接要求转账汇款

案例：陈先生在某铁友网站购买了两张火车票，通过农业银行网银支付了748元，支付成功后收到了该网站发来的订单号信息，然而当其前往火车票代售点取票时，却被告知该订单号根本就是无效订单，这是才发觉自己被骗。

提示：骗子往往以各种理由拒绝购票者使用第三方支付工具，谎称火车站内部工作人员骗其直接汇款至个人账户。

骗术三：抢票软件瞄准网银下套

案例：叶先生使用抢票软件在手机上抢到了两张苏州至宜兴的车票，通过手机支付了685元，谁知去火车票代售点取票时，因提供的订单号不存在无法取票。

提示：骗子利用购票者买票心切，将病毒伪装成抢票器软件，导致用户落入设下的陷阱。而且一旦用户的信息终端中毒，还有可能带来其他的损失。

与网购相关的法律法规



这些保障网购安全的法律法规你应该知道

1. 《消费者权益保护法》亮点解读

●减轻消费者举证责任

【法条】

《消费者权益保护法》第二十三条第三款规定：经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

【解读】

按照法律的一般原则，“谁主张谁举证”，消费者在维权时要承担举证责任。由于一些商品和服务技术含量高，消费者维权困难。部分省市的消费者权益保护条例和实施消法办法中做出过难于检测、鉴定的，由经营者举证的规定。今后，对于一些耐用的、技术含量高的商品和服务，在六个月内出现质量瑕疵产生争议的，举证责任由经营者承担。



●七日无理由退货制度

【法条】

《消费者权益保护法》第二十五条规定：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：

- (一)消费者定作的;
- (二)鲜活易腐的;
- (三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;
- (四)交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的，按照约定。

【解读】

为秉持公平理念，平衡消费者和经营者之间信息不对称问题，保护消费者权益，新《消法》特在经营者义务一章新增了冷静期制度。考虑到网络购物等市场发展程度和对经营者的影响，防止有的消费者滥用这种权利，新《消法》同时明确了不宜退货的情形、退货的商品应当完好以及退货费用的承担，从而增强了法律适用的确定性和可操作性。



●明确个人信息保护

【法条】

《消费者权益保护法》第十四条规定：消费者在购买使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

《消费者权益保护法》第二十九条规定：经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

【解读】

消费者在购物和接受服务过程中，个人信息被随意泄露或买卖的情况时有发生，消费者的正常生活受到严重干扰。而我国在个人信息保护方面尚无专门法律，仅相关法律、法规涉及其中内容，缺乏顶层设计。此次新修改后的《消费者权益保护法》首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来，针对现实中个人信息泄露、骚扰信息泛滥的情况，规定了经营者收集、使用消费者个人信息的原则，对所收集个人信息的保密义务，商业信息的发送限制等，对于保护消费者权益具有积极意义。

● 定位网购平台责任

【法条】

《消费者权益保护法》第四十四条规定：消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

网络交易平台提供者明知或应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

【解读】

上述规定有助于督促网络交易平台履行应尽审核义务，有助于解

决实践中网购异地消费，一旦发生纠纷难以找到经营主体的突出问题，有助于消费者索赔权的实现，对于维护网购消费者的合法权益具有重要作用。需关注的是，网购买卖合同中，网络交易平台何时承担责任的问题。作为服务合同的提供主体，网络交易平台除审核义务、信息披露义务外，自身还负有其他应尽义务，如：保障网络服务安全、告知消费者风险防范、规范信用评估服务、保护消费者个人信息等，网络交易平台不履行应尽义务，损害消费者权益的，也要承担相应责任。

●加大消费欺诈赔偿

【法条】

《消费者权益保护法》第五十五条规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

【解读】

新《消法》在惩罚性赔偿方面做出了很大调整，一是提高了针对一般性欺诈行为的赔偿数额，由过去的增加赔偿一倍的商品、服务价款，提升到现在的增加赔偿三倍的商品、服务价款；二是规定了最低赔偿金，解决了一些商品和服务价款过低，惩罚性赔偿没有力度，不利于动员消费者维权，使不法经营者得不到应有惩戒的问题；三是规定了经营者明知商品和服务存在缺陷，仍向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡、健康严重受损的，除可视情况依法要求赔偿损失外，还有权要求所受损失两倍以下的惩罚性赔偿。以造成消费者死亡为例，所受损失可能包括人身伤害损失（如：医疗费、护理费、交通费、误工费、丧葬费和死亡赔偿金）、财产损失、精神损害赔偿等。这一规定大大提升了惩罚性赔偿额度，有助于对不法经营者形成有效震慑。

●加重发布虚假广告责任

【法条】

《消费者权益保护法》第四十五条规定：消费者因经营者利用虚

假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。

广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

【解读】

广告是消费者获得信息的重要途径，对其消费意向有着重要影响。广告必须真实、合法，不得含有虚假内容，不得欺骗、误导消费者。但在现实生活中，虚假广告问题仍比较突出。消费者投诉中反映的主要问题有，一是随意夸大功效，虚假承诺。有的号称“包治百病”“无效退款”；“快速瘦身，两日瘦身6斤、10斤、15斤。”二是使用绝对化的语言。如使用医疗器械广告不得含有的“治愈率极高”、有效率达百分之多少的用语。三是利用患者、专家、医疗机构名义、形象作证。四是存在不具备资质也做广告的情况。五是利用广告进行欺骗，特别是在一些电视购物中，消费者反映收到的是假冒伪劣产品。针对虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况，新《消法》做出相应规制，将促使企业在发布广告时慎言。

● 规范不公平格式条款

【法条】

《消费者权益保护法》第二十六条规定：经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

【解读】

格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。一些经营者利用其优势地位，在制定格式条款时只强调权利，有意识地逃避法定义务，甚至将不公平条款强加给消费者。新《消法》对于经营者以不公平格式条款损害消费者权益的行为进行了进一步规制，对保护消费者的权益不受侵害有切实的保护作用。

●扩大“三包”规定适用范围

【法条】

《消费者权益保护法》第二十四条规定：经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

【解读】

“三包”规定是实现产品质量担保的一种方式。自1985年《部分商品修理、更换、退货责任规定》出台以来，有关行政部门按照产品不同属性分别制定了一些“三包”规定。如：移动电话、固定电话、微型计算机、家用视听产品、农机、家用汽车等。在解决消费者与经营者的消费纠纷中发挥了积极作用。但随着社会发展，“三包”制度也存在一些问题，如覆盖范围过窄、退货时限过短、有些商品实行“三包”的限制条件多、折旧费收取过高等。新《消法》一是明确了消费者的优先退货权。规定商品或者服务不符合质量要求的情况下，消费者可以依照国家规定和当事人约定退货、更换、修理。二是扩大了“三包”规定的适用范围。原“三包”规定涉及商品仅有20余种。新《消法》规定没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货，并明确了七日之后经营者应承担退货、修理、更换义务的情形等。

2. 《网络交易管理办法》亮点解读

● 电子发票可作投诉依据

【法条】

《办法》第十三条规定：网络商品经营者销售商品或者提供服务，应当向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。电子化的购货凭证或者服务单据，可以作为消费投诉的依据。

【解读】

网络交易维权难的一重要原因，就是网络购物的虚拟性。双方在网络上的身份为虚拟身份，交易流程均在网上进行，订单、支付记录等均以电子数据形式记录。一旦发生纠纷，消费者进行投诉或诉讼时，商家常常以“如何证明你的商品是我卖的”这一理由逃避法律责任。在诉讼中，消费者往往需要将网上形成的聊天记录、支付记录等通过公证形式予以证据保全，增加了诉讼的成本。这一规定的实施，将商家向消费者提供正式服务单据纳入法定义务，同时，也明确了电子化形式的票据的证据效力，将极大降低消费者维权投诉的成本，使得电子化票据也能很好地佐证买卖双方的合同关系，避免商家赖账。

● 商户信息要公开“亮照”

【法条】

《办法》第七条规定：从事网络商品交易及有关服务的经营者，应当依法办理工商登记。

从事网络商品交易的自然人，应当通过第三方交易平台开展经营活动，并向第三方交易平台提交其姓名、地址、有效身份证明、有效联系方式等真实身份信息。具备登记注册条件的，依法办理工商登记。

从事网络商品交易及有关服务的经营者销售的商品或者提供的服务属于法律、行政法规或者国务院决定规定应当取得行政许可的，应当依法取得有关许可。

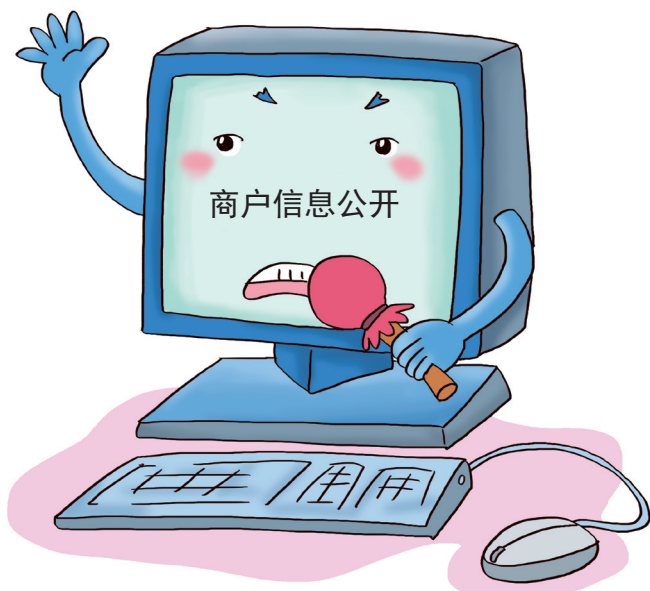
第二十九条规定：第三方交易平台经营者在平台上开展商品或者服务自营业务的，应当以显著方式对自营部分和平台内其他经营者经营部分进行区分和标记，避免消费者产生误解。

第二十八条规定：第三方交易平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在平台内购买商品或者接受服务，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时，消费者要求平台调解的，平台应当

调解；消费者通过其他渠道维权的，平台应当向消费者提供经营者的真实的网站登记信息，积极协助消费者维护自身合法权益。

【解读】

根据《合同法》的基本原理，消费者的维权对象只是商品或服务的提供者，第三方交易平台并不直接向消费者承担商品或服务违约产生的责任。今后，消费者网购时，可以提前对实际提供商品或服务的商户工商信息进行查询，对于自然人经营的，也能获取网站对其进行实名认证的保证。一旦发生纠纷，消费者通过仲裁或诉讼进行维权时，可以要求第三方交易平台网站提供商户的真实信息。若不能提供相关信息，根据《消费者权益保护法》的规定，消费者则可以直接起诉该平台。若网络平台明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。此外，《办法》要求第三方交易平台网站对平台上的商户和个人信息负有审核义务，同时明确要求第三方交易平台要在经营者从事经营活动的主页面醒目位置进行公示。《办法》还鼓励第三方交易平台提供公平、公正的信用评价服务、设立消费者权益保证金。



●大V发广告必须明说

【法条】

《办法》第三十七条规定：为网络商品交易提供宣传推广服务应当符合相关法律、法规、规章的规定。

通过博客、微博等网络社交载体提供宣传推广服务、评论商品或者服务并因此取得酬劳的，应当如实披露其性质，避免消费者产生误解。

【解读】

随着微博等自媒体的迅速发展，网络社交载体逐渐成为商家进行宣传的重要阵地。网络用户，特别是一些有较大影响力的“大V”通过社交网站对产品或服务进行宣传、评论，如一些明星在微博中进行产品推荐等。由于社交媒体的特殊性，普通网民往往无法区分这是“大V”的真实体验，还是有偿宣传。今后，网络“大V”如果是有偿对产品进行服务或宣传的，即使是在个人微博或者博客，也要公开说明其宣传实为广告，不得以自己“粉丝”众多的优势，为商家做隐形广告。“大V”的有偿推荐一旦构成了虚假宣传，消费者可以依据《消费者权益保护法》第四十五条要求工商管理部门对其进行处罚。消费者在进行维权时，产品推手有义务如实披露产品经营者联系方式，否则消费者同样可以依据新《消法》第四十五条直接要求产品推荐者承担责任。

●“刷信用”“差评师”最高可罚3万

【法条】

《办法》第十九条规定：网络商品经营者、有关服务经营者销售商品或者服务，应当遵守《反不正当竞争法》等法律的规定，不得以不正当竞争方式损害其他经营者的合法权益、扰乱社会经济秩序。同时，不得利用网络技术手段或者载体等方式，从事下列不正当竞争行为：

（一）擅自使用知名网站特有的域名、名称、标识或者使用与知名网站近似的域名、名称、标识，与他人知名网站相混淆，造成消费者误认；

（二）擅自使用、伪造政府部门或者社会团体电子标识，进行引人误解的虚假宣传；

（三）以虚拟物品为奖品进行抽奖式的有奖销售，虚拟物品在网络市场约定金额超过法律法规允许的限额；

（四）以虚构交易、删除不利评价等形式，为自己或他人提升商

业信誉；

(五) 以交易达成后违背事实的恶意评价损害竞争对手的商业信誉；

(六) 法律、法规规定的其他不正当竞争行为。

第五十三条规定：违反本办法第十九条第（一）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十一条的规定处罚；违反本办法第十九条第（二）项、第（四）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十四条的规定处罚；违反本办法第十九条第（三）项规定的，按照《反不正当竞争法》第二十六条的规定处罚；违反本办法第十九条第（五）项规定的，予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款。

【解读】

针对目前互联网上出现的一些卖家常常会虚构火爆交易数据、花钱买好的信用评价、删除差评，给消费者造成“假象”等一些网络市场特有的新型不正当竞争行为，《办法》第十九条六类不正当竞争行为进行明确规定。今后，对于违反上述规定的，将予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款，或按照《反不正当竞争法》的规定处罚。

3. 《网络交易平台合同格式条款规范指引》亮点解读

●明文规定平台经营者的提醒义务

【法条】

《指引》第九条详细规定了网络交易平台经营者使用合同格式条款的前提条件是采取“显著方式”提请相对人注意，《指引》对“显著方式”进行了详细规定，同时规定“不得以技术手段对合同格式条款设置不方便链接或者隐藏格式条款内容，不得仅以提示进一步阅读的方式履行提示义务”。《指引》进一步规定了“网络交易平台经营者使用的合同格式条款，属于《消费者权益保护法》第二十六条第二款和《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释(二)》第十条规定情形的，其内容无效”。

【解读】

该规定是根据网络的特殊环境、针对已经存在的现象制定的。从诸多的网络交易纠纷中不难发现，经营者以网络掌控者的优势利用技术手段逃避提醒义务，进而逃避相关合同责任及其他法律责任的现象比比皆是，《指引》这一规定堵住了漏洞，还消费者以公道。提醒消费者注

意，应该是在签订合同之前或之中，且提醒的内容必须是真实的，足以引起一般人的注意。其实类似的做法在国外早已存在：依据英美法对格式条款的规定，条款拟定方有义务提醒对方注意该项条款，经营者不能以已经将该条款置于醒目地方为由证明对方知晓该条款存在。

●增加了不得减轻或免除平台经营者责任的情形

【法条】

《指引》第十条第三款、第四款规定：网络交易平台经营者不得在合同格式条款中免除或者减轻自己的下列责任：“对平台内经营者提供商品或者服务依法应当承担的连带责任”“对收集的消费者个人信息和经营者商业秘密的信息安全责任”。

【解读】

作为格式条款制订人的经营者，不得在其制订的格式条款中回避其应承担的义务，否则该条款将因违反法律规定而无效。有鉴于网络交易平台经营者不仅提供信息网络平台服务，还负有规范平台内经营者行为的责任，同时应兼顾相关信息保密义务，因此，《指引》第十条第（三）（四）款规定，更注重保护用户或其他经营者的信息安全，并避免了平台经营者与其他相关销售商或服务商之间互相扯皮互相推卸责任的局面。

4. 《侵害消费者权益行为处罚办法》亮点解读

●以拆封为由拒绝退货或面临最高50万元罚款

【法条】

《处罚办法》第九条规定：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，应当依照法律规定承担无理由退货义务，不得故意拖延或者无理拒绝。经营者有下列情形之一并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

（一）对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续；

（二）未经消费者确认，以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货；

（三）以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货；

（四）自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款。

【解读】

新《消法》规定了网购七日无理由退货的权益保障范围，但消费者退货依然障碍重重。为此，《处罚办法》对拒绝无理由退货的处罚作出限定。《处罚办法》对商家故意拖延退货或无理由拒绝等做法，作出了“360度无死角”的明确规定，列举了4种经营者不履行无理由退货义务的情形：拒绝办理退货手续；未经消费者确认自行规定不适用无理由退货；以拆封、查验为由拒绝退货；收到退回商品不返还消费者支付价款。出现上述情形并超过十五日的，经营者将面临最高50万元罚款。消费者网购后可把与商家的聊天记录通过截图等方式保留下来，一旦遭遇非法拒退的情况，就可以通过掌握的“证据”维权。

●对故意拖延或者无理由拒绝的情形进行细化**【法条】**

《处罚办法》第八条规定：经营者提供商品或者服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

（一）经有关行政部门依法认定为不合格商品，自消费者提出退货要求之日起未退货的；

（二）自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起，无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务的。

【解读】

根据新《消法》规定，经营者对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，不得故意拖延或者无理拒绝。《处罚办法》对故意拖延或者无理拒绝的情形进行了细化，明确了上述两种违法行为。对以上两种违法行为，由工商部门依照《消法》第五十六条予以处罚。

●“霸王条款”将按合同违法行为处罚**【法条】**

《处罚办法》第十二条规定：经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费

者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：

（一）免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任；

（二）排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利；

（三）排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；

（四）强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准；

（五）规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同权利；

（六）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；

（七）其他对消费者不公平、不合理的规定。

【解读】

近年来，“霸王条款”一直是社会关注的热点，也是广大消费者投诉的焦点、消费者权益保护的工作重点。《处罚办法》将格式条款、通知、声明、店堂告示中侵害消费者权益的行为进行了细化，对相关行为按照行政规章的权限设定了处罚，处罚的条款与《合同违法行为监督处理办法》一致。这也就意味着，今后在惩治“霸王条款”时将按照合同违法行为处罚。

● 消费者预付消费合理退费有了保障

【法条】

《处罚办法》第十条规定：经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝。

【解读】

近年来，预收款方式消费导致的消费纠纷不少，也比较复杂。《处罚办法》明确规定经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当与消费者明确约定责任义务等内容，同时明确了相关的惩罚依据。今后，消费者面对预收款消费方式中退款难的问题，将按照有利于消费者的计算方式折算退款金额，轻松解决消费纠纷，消费者的合法权益得到切实保护。



●明确了受保护个人信息的法律范畴

【法条】

《处罚办法》第十一条规定：经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者不得有下列行为：

- （一）未经消费者同意，收集、使用消费者个人信息；
- （二）泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息；
- （三）未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝，向其发送商业性信息。

前款中的消费者个人信息是指经营者在提供商品或者服务活动中

收集的消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状况、消费情况等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。

【解读】

随着网络购物、电视购物等现代化消费方式的崛起，消费者因消费行为而导致个人信息泄露现象愈演愈烈，保障个人信息安全已经成为了迫在眉睫的问题。《处罚办法》明确规定了经营者侵害消费者个人信息的具体情形以及相应的惩罚依据，并且通过列举的方式规定了消费者个人信息的范围，与国际上相关立法是一致的，适应了大数据时代背景下个人信息使用条件，为保护消费者个人信息撑起了一把“保护伞”。

● 维修服务偷换零部件或材料视为欺诈

【法条】

《处罚办法》第十三条第一款规定：从事服务业的经营者不得有下列行为：从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用，损害消费者权益的；

第十六条第二款规定：经营者有本办法第五条第（七）项至第（十）项、第六条和第十三条规定行为之一的，属于欺诈行为。

【解读】

商家在家装、房屋租赁等方面的违规行为，消费者一般都后知后觉，很多凭证会不注意保留。《处罚办法》对相关侵权行为规定了处罚。对从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用；从事房屋租赁、家政服务中介服务的经营者提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等典型损害消费者权益的行为，

《处罚办法》规定了工商部门责令改正，可以单处或者并处警告，进行违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以下一万元以下的罚款。今后，消费者必须保留各个时期的具体证据，包括购买各项材料的发票、房屋租赁的初始价格凭证等，为日后维权提供依据。

5. 《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》热点解读

● 七类商品不适用七日无理由退货

《暂行办法》明确，四类商品不适用无理由退货，包括消费者定作的商品；鲜活易腐的商品；在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；交付的报纸、期刊。

同时，这三类性质的商品也不适用七日无理由退货：一是拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；二是一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；三是销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

● 界定“商品完好”的定义

《暂行办法》对“退货商品完好”进行了详细解释，即商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好。同时，《暂行办法》规定对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，应当视为商品不完好。

《暂行办法》进一步根据不同行业经营特点和不同类别商品性质，明确了三大类商品“不完好”的判定标准：1.食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品的必要的一次性密封包装被损坏的；2.电子电器类进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹的；3.服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商标标识被摘、标识被剪或商品受污、受损的。

● 不能以拆封、查验为由拒绝退货

未经消费者在购买时确认，商家擅自以商品不适用七日无理由退货为由拒绝退货，或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的，将依法受到处罚。

● 无理由退货运费由消费者承担

根据规定，商品退回所产生的运费依法由消费者承担。经营者与消费者另有约定的，按照约定。此外，消费者参加满足一定条件免运费活动，但退货后已不能达到免运费活动要求的，网络商品销售者在退款

时可以扣除运费。

● 消费者进行无理由退货的具体流程

1. 选择无理由退货的消费者应当自收到商品之日起七日内向网络商品销售者发出退货通知，七日期间自签收的次日开始起算。
2. 网络商品销售者收到退货通知后应当及时向消费者提供真实准确的退货地址、联系人、联系电话等有效联系信息。
3. 消费者获得上述信息后应当及时退回商品，并保留退货凭证。
4. 网络商品销售者应当在签收退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款。



商家的哪些行为可以视为欺诈

《处罚办法》第十六条规定：经营者有本办法第五条第（一）项至第（六）项规定行为之一且不能证明自己并非欺骗、误导消费者而实施此种行为的，属于欺诈行为。经营者有本办法第五条第（七）项至第（十）项、第六条和第十三条规定行为之一的，属于欺诈行为。其总共有21种情况，分别为：

- （一）销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求；

- (二) 销售失效、变质的商品;
- (三) 销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期商品;
- (四) 销售伪造或者冒用认证标志等质量标志商品;
- (五) 销售商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权;
- (六) 销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢商品;
- (七) 在销售商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品;
- (八) 销售国家明令淘汰并停止销售商品;
- (九) 提供商品或者服务中故意使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度;
- (十) 骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务;
- (十一) 不以真实名称和标记提供商品或者服务;
- (十二) 以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务;
- (十三) 作虚假或者引人误解的现场说明和演示;
- (十四) 采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导;
- (十五) 以虚假的“清仓价”“甩卖价”“最低价”“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品或者服务;
- (十六) 以虚假的“有奖销售”“还本销售”“体验销售”等方式销售商品或者服务;
- (十七) 谎称正品销售“处理品”“残次品”“等外品”等商品;
- (十八) 夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者;
- (十九) 以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者;
- (二十) 从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料,故意损坏、偷换零部件或材料,使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料,更换不需要更换的零部件,或者偷工减料、加收费用,损害消费者权益;
- (二十一) 从事房屋租赁、家政服务 etc 中介服务的经营者提供虚

假信息或者采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益的。

商家有欺诈行为可要求惩罚性赔偿

依据《消费者权益保护法》第五十五条规定，若经营者提供的商品或服务有欺诈行为，消费者可以要求增加赔偿其购买的商品或接受的服务所付费用的三倍。增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。依据《食品安全法》第一百四十八条若产品为不符合安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产厂家或销售者要求支付价款十倍的赔偿金。增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。



商家采用何种手段促销可以视为不正当

《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》第十四条规定：禁止采用下列不正当手段进行促销活动：标示商品的品名、用途、性能、产地、规格、等级、质量、价格或者服务的项目、价格等有关内容与实际不符；在促销中提供赠品、免费服务的，标示的赠品、免费服务的名称、数量和质量、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务等与消费者有重大利害关系的信息与实际不符；采用虚构交易、成交量或者虚假用户评价等不正当方式虚抬商誉，损害消费者和其他经营者合法权益。

特价商品是否适用七日无理由退货的规定

《消费者权益保护法》第二十六条规定：经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提醒消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

所以，“特价商品不支持七日无理由退货”的告示内容是无效的，类似的霸王条款还有“订金不退”“赠品不提供三包”等，均属无效。

何为格式条款？其具体表现形式有哪些

所谓格式条款，是指当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。

下面所列内容均为常见格式条款表现形式：

1. 逃避应尽义务。如某洗衣店所列《顾客须知》称：“在洗涤过程中造成拉链、扣子及装饰物、装饰品损坏，不在公司赔偿范围”。

2. 权利义务不对等，加重消费者责任。如某公司在商品房买卖合同中规定：“出卖人逾期交房，按日向买受人支付万分之一的违约金，买受人逾期付款，按日向出卖人支付万分之三的违约金”。

3. 排除限制消费者权利。如有些地方的移动电话服务协议中称：“客户充分认识到移动电话通信服务不可避免会受到网络覆盖、网络故障及移动通信系统优化、升级时的影响，并可能造成通信的中断。客户承诺和保证其不会因该类情况而向公司索赔。”

4. 随意扩大经营者权利。

如某大酒店在《游泳卡说明须知》中规定：“本游泳馆有权随时终止使用此卡”。酒店通过格式条款扩大自己的解约权利，违反了有关法律规定。

如某宾馆在《旅客住宿须知》中规定：“旅客退宿时，携带私人

物品必须经服务员清点后，开具物品出门证交门卫接待员”。该规定严重违反了《消费者权益保护法》，侵犯了消费者人格权。

如一些经营单位超越权限，擅自罚款。某物业管理服务协议中规定：“乙方（消费者）不按期缴纳费用，10日后物业管理公司将对其停止服务（停水、停电）直至缴清，拖延缴纳有关费用每天加收1%滞纳金”；“凡违反本公约者，由物业管理公司视其情节轻重，处以人民币50~1000元罚款”。

5. 模糊条款。如有的饭馆贴出“店庆酬宾，饭菜五折优惠，吃多少送多少。”实际上“饭菜”中并不包含海鲜、酒水。

已付定金的买卖，买家反悔后经营者无需退还定金

根据《中华人民共和国合同法》第一百一十五条规定：定金合同成立后消费者违约后无权主张返还定金，经营者违约后应双倍返还消费者定金。因此，消费者在购物时若没有确定的购物意向，就不要选择预付定金的商品，如果要选择预付定金的商品，应当注意定金与货物的价格之间的比例，超过货物价格20%的部分无效，及时和客服联系，保护自己的权益。

发生争议后无法找到经营者平台要担责

根据《消费者权益保护法》第四十四条规定：“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿”的规定，如果该网站提供的第三方商家地址不真实，作为网络交易平台的提供者，该购物网站需承担相应的责任。

快递新规：禁寄品从58种增至188种

新规首次明确了禁止寄递物品的概念内涵，今后在寄递快件时当须留心，大家对哪些东西不能寄，哪些东西寄递数量有限制做到心中有数。禁止寄递物品指导目录如下：

1. 枪支（含仿制品、主要零部件）弹药。
2. 管制器具。如匕首、三棱刮刀、带有自锁装置的弹簧刀（跳刀）、弩、催泪器等。
3. 爆炸物品。如炸药、雷管、导火索、烟花、鞭炮、摔炮、拉

炮、砸炮等。

4. 压缩和液化气体及其容器。如氢气、甲烷、乙烷、乙炔、打火机、氯气、压缩氧气、氮气等。

5. 易燃液体。如汽油、柴油、煤油、桐油、丙酮、乙醚、油漆、生漆、苯、酒精、松香油等。

6. 易燃固体、自燃物质、遇水易燃物质。如红磷、硫磺、固体酒精、火柴、活性炭等。

7. 氧化剂和过氧化物。如高锰酸盐、高氯酸盐、氧化氢、双氧水等。

8. 毒性物质。如砷、砒霜、汞化物、铊化物、氰化物、硒粉、苯酚、汞、剧毒农药等。

9. 生化制品、传染性、感染性物质。如病菌、炭疽、寄生虫、排泄物、医疗废弃物、尸骨、动物器官等。

10. 放射性物质。如铀、钴、镭、钚等。

11. 腐蚀性物质。如硫酸、硝酸、盐酸、蓄电池、氢氧化钠、氢氧化钾等。

12. 毒品及吸毒工具、非正当用途麻醉药品和精神药品、非正当用途的易制毒化学品。

13. 非法出版物、印刷品、音像制品等宣传品。

14. 间谍专用器材。如暗藏式窃听器材、窃照器材、用于获取情报的电子监听和截收器材等。

15. 非法伪造物品。如伪造或者变造的货币、证件、公章等。

16. 侵犯知识产权和假冒伪劣物品。如侵犯专利权、商标权、著作权的图书、音像制品，假冒伪劣的食品、药品、儿童用品、电子产品、化妆品、纺织品等。

17. 濒危野生动物及其制品。如象牙、虎骨、犀牛角及其制品等。

18. 禁止进出境物品。如有碍人畜健康的、来自疫区的以及其他能传播疾病的食品、药品或者其他物品；内容涉及国家秘密的文件、资料及其他物品。

19. 其他物品。《危险化学品目录》《民用爆炸物品品名表》《易制爆危险化学品名录》《易制毒化学品的分类和品种目录》《中华人民共和国禁止进出境物品表》载明的物品和《人间传染的病原微生物名录》载明的第一、二类病原微生物等，以及法律、行政法规、国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。

网购投诉途径



网购消费维权途径

如果在网购中遇到诈骗或者交易中产生纠纷怎么办？您可以选择以下的途径来维护自己的消费权益。



网站平台投诉

各个大型购物网站有自己的客户服务部门，处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供假冒伪劣产品照片、聊天记录、交易记录等相关记录，进行投诉或举报。有刑事犯罪嫌疑的，各个大型购物网站还将向公安机关及时反映情况。

网上报案

一旦遇到网购诈骗，应及时向公安部门报案，为避免更多消费者上当受骗，已受骗的消费者要及时向公安部门报案，请求公安部门去查封网站和骗子的手机电话及银行账号。消费者可向各地公安局网监处报案，也可电话报警。

消协投诉

与普通商品一样，网上购物的商品发生消费纠纷，也可向省、市消协投诉。对于网上购物存在的风险，工作人员提醒消费者，要尽量索取购物凭证或保存交易协议(包括电子版)等相关证据，网上购物的实际经销商大多数是外地公司，收货时要留意查看票据的公章。如果已购商品发生纠纷，应按属地管辖原则，向票据盖章单位所在地的有关部门投诉。

值得一提的是，2016年6月，全国消协组织启动了消费者协会电商消费维权绿色通道(直通车)，消费者网购被侵权且无法和商家达成和解时，可就近到省、市、区消协投诉，消协组织将反馈给涉事电商平台。今后，消费者再遇到网购纠纷，只要就近投诉到消协组织，消协组织就会将投诉信息录入系统并反馈给相关电商平台，电商平台会进行退赔等处理，无法和解的案件则将交由消协组织处理。按规定，在接到消协组织移交的消费者投诉后，电商企业或平台应在7个工作日内进行处理，7个工作日后仍未处理的，消协组织将进行督办，电商企业或平台应在督办后3个工作日内进行处理。

向快递公司投诉

有时网购商品是在寄送环节出了问题，并非商家有意欺骗，商品受损也应该由快递公司承担责任，就可以打电话投诉快递公司。在国家邮政局等网站上专门有投诉平台，可以及时得到处理。

向行政管理部门投诉

消费者可以根据投诉商品或服务的性质，向工商部门(12315)、质检部门(12365)、食品药品部门(12331)、物价部门(12358)等投诉。

向12345投诉

各地政府部门为加强公共服务，设立了12345市民服务热线。市民拨打热线后，受理委员会将投诉及时转交相关部门办理。相关部门办理后会回复市民。因为相关部门还必须将办理结果反馈给市民服务热线，纳入考核，所以投诉一般能得到较好解决。

网购价格举报到底由谁处理

根据《价格行政处罚程序规定》，价格行政处罚由违法行为发生地的县级以上价格主管部门管辖。由于网络交易在虚拟空间中进行，交易过程涉及注册地、经营地、仓储发货地等多个地址，违法行为发生地往往难以确认。由国家发改委发布，从2017年1月1日开始正式实施的《网络交易价格举报管辖规定》指出，受理、办理网络交易价格举报遵循行为发生地管辖原则，被举报经营者所在地就是行为发生地。其中，被举报的网络交易价格行为是电商实施的，则由电商所在地价格主管部门管辖。被举报的网络交易价格行为是平台实施的，则由平台所在地价格主管部门管辖。被举报的网络交易价格行为是平台和电商共同实施的，由平台所在地价格主管部门管辖。

网购遇到价格欺诈，如何举报

在网络购物过程中，消费者如果认为自己的价格权益受到侵害，可以通过拨打12358价格举报热线，或登录全国12358价格监管平台进行举报。具有管辖权的价格主管部门将会在规定时限内受理并办理，并将处理结果告知举报人。

常见投诉问题解答

1. 通过互联网等渠道投诉时应载明哪些内容

消费者通过互联网、信函或传真方式向各地消协组织或12315进行投诉时，应载明以下内容：一是投诉人基本情况。即投诉人的姓名、性别、联系电话、联系地址、邮政编码等。

二是被投诉方基本情况。即被投诉方名称、地址、电话等。

三是购买商品或接受服务的时间、品牌、规格、数量、价格等。

四是受损害的具体情况、发生问题的时间及与经营者交涉的经过等。

五是购物凭证、保修卡、约定书复印件等。

2. 通过互联网等渠道举报时应载明哪些内容

消费者向工商部门举报相关问题时，应载明以下内容：

一是举报人基本情况。实名举报的，应提供举报人姓名、性别、联系电话等。匿名举报可不提供。

二是被举报方基本情况。即被举报方名称、地址等。

三是违法行为的具体情况。

投诉与举报有何区别

1. 概念不同。投诉是指消费者购物或接受服务，与企业发生争议后，通过电话、书面等形式，向工商等行政部门反映自己权益遭受侵害的事实，请求协助解决争议的行为。这里的“争议”实质上是平等主体之间的一种民事权益争议。举报是指公民、法人或者其他组织，向工商等行政部门反映企业在经营中存在的违法行为。举报既可以实名举报，也可以匿名举报。

2. 提出者不同。投诉人是认为自身权益遭受侵害的消费者；而举报人是发现违法行为的任何公民、法人或者其他组织，而这种违法行为未必对其自身权益造成了直接侵害。

3. 处理依据不同。投诉的处理依据是《消费者权益保护法》《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》等；举报的处理依据是《工商行政管理机关行政处罚程序规定》等。

4. 处理方式不同。投诉的处理方式是“调解”。工商部门在收到投诉后，审核该投诉是否符合受理规定。对于符合规定的投诉，予以受理；对于不符合规定的投诉，不予受理。对于受理的消费争议投诉，工商部门采用调解方式来处理。调解过程中，在工商部门指导下，企业与顾客平等协商，就修理、更换、退货、赔偿等事项进行充分沟通，根据双方意愿，积极促进双方达成共识，并就共识内容制作调解书；如果无法达成一致，工商部门将终止调解，并建议顾客与企业通过《消费者权益保护法》第三十九条规定的其他途径寻求救助。举报的处理方式是“查处”。工商机关在收到举报材料后，根据核查结果决定是否立案。对于经核查认为不存在违法行为的，不予立案；对于经核查认为具备立案条件的，立案处理。通过法定调查程序，根据案件的具体情况，最终作出给予行政处罚、不予处罚、移送、销案等处理结果。

5. 投诉可以撤回，举报不能“撤回”。投诉可以撤回。消费者投诉后可以随时撤回投诉，如对企业就修理、更换、退货、赔偿等事项提出的解决方案表示满意，或与企业自行和解。投诉撤回后工商部门将终止调解工作。举报不能“撤回”。举报人举报后又提出“撤回”举报的，即使企业已经与顾客达成和解，工商部门仍会对举报人所反映的案件线索进行调查核实，对于查实的违法行为依法予以处理。

6. 查处结果的强制执行力不同。投诉处理中，最终是否能够达成一致意见，取决于企业与顾客的意愿，且调解结果不具有强制执行力。举报处理中，查处工作则具有强制力，是工商部门作为市场监管者，履

行市场监督管理和行政执法的法定职责，查处结果具有强制执行力。

网络平台第三方商家的违法广告由谁监管

根据《互联网广告管理暂行办法》第十八条“对广告主自行发布的违法广告实施行政处罚，由广告主所在地工商行政管理部门管辖”的规定，网站的第三方商家在拥有合法使用权的互联网媒介自行发布广告，即属于广告主，故应向第三方商家所在地工商部门进行举报。

通过工商部门调解消费纠纷，多长时间可以解决

依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》（国家工商行政管理总局令第62号）第四条、第十五条之规定：工商行政管理部门在其职权范围内受理的消费者投诉属于民事争议，实行调解制度，没有强制执行的权利。针对消费者的投诉，工商部门会在自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人。决定受理的，在45日内作出处理决定。

中国消费者协会开通电商消费维权直通车

为适应新型消费纠纷，服务和解决消费者的维权新诉求，2016年3月15日，中国消费者协会宣布启动电商消费维权绿色通道（直通车）平台项目。该平台依托已有的投诉与咨询系统，增设了电商企业（平台）处理投诉链接通道。一改以往网络购物纠纷需要异地办理的传统模式，极大方便了消费者就近维权。

截至2017年2月28日，使用电商直通车平台单位共计207个，分布在广东、安徽、湖北、浙江、四川、山东、黑龙江、河南、云南、福建、江西、湖南、辽宁、山西、贵州、河北、吉林、内蒙古、天津市、广西、甘肃、陕西、上海、青海、江苏、重庆、宁夏、新疆、北京等29个省（自治区、直辖市）。

经审核，淘宝网、京东商城、苏宁易购、唯品会、亚马逊、1号店、聚美优品、国美在线、携程、去哪儿网、优酷土豆、大众点评、美团网、风行网、饿了么、网易考拉海购、滴滴出行等17家电商成为首批入驻电商直通车平台企业，基本实现了各热门消费领域的典型电商企业的覆盖。

电商消费维权绿色通道开通后，消费者网购家电遇到纠纷时，只需就近投诉到消协组织，消协组织就会将投诉信息录入系统并反馈给相关电商平台，电商平台会进行退赔等处理，无法和解的案件则将交由消协组织处理。按规定，在接到消协组织移交的消费者投诉后，电商企业或平台应在7个工作日内进行处理，7个工作日后仍未处理的，消协组织将进行督办，电商企业或平台应在督办后3个工作日内进行处理。

17家维权直通车电商平台投诉电话

1. 国美电器 4008-708-708
 2. 唯品会 400-6789-888
 3. 去哪儿网 010-10101234
 4. 苏宁易购 400-8365-365
 5. 京东 400-6065-500
 6. 亚马逊 400-8105-666
 7. 聚美优品 400-1238-888
 8. 天猫 400-8608-608 淘宝 0571-88158198
 9. 优酷土豆 400- 8103-568
 10. 饿了么用户服务热线 10105757
商配服务热线：021-80203777
 11. 美团 10107888
 12. 大众点评 10100011
 13. 携程 400-8306-666
 14. 1号店 400-0071-111
 15. 滴滴出行 400-0000-999
 16. 网易考拉海购 400-0888-188
 17. 风行网 400-6006-258
- 