

消费与安全

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

网络购物方兴未艾 消费维权任重道远

上海市工商局、市消保委“护航”网络消费

◆ 肖葆楚

“山寨”到处是
网民看不清

自从网上有了“山寨”这个热词之后,已经渗入到了网络消费领域。一时之间,网上家电维修、搬家、快递等行业“山寨”林立,令消费者根本无法判断到底哪一家才是“正版”。

长宁区的张先生就曾遭遇过这样的事情:2011年6月,他通过网络搜索选择了一家空调维修公司并按照网页上留的手机号打了过去。半小时后有人上门为其修好了空调,收取了450元维修费并开了收据。然而,几天后张先生家的空调又出现了类似问题,他又按照手机号打过去,此时对方开始推诿,甚至拒接电话。无奈,张先生联系了这个品牌空调售后服务站,只花了20块钱更换了一个部件就修好了空调。这令张先生十分愤怒,向工商部门投诉空调维修公司。工商干部根据公司名称查询后,发现根本没有这样一家公司注册登记,再根据网页上留的地址上门检查,发现该路段上无此号码,十足是一个“山寨”。

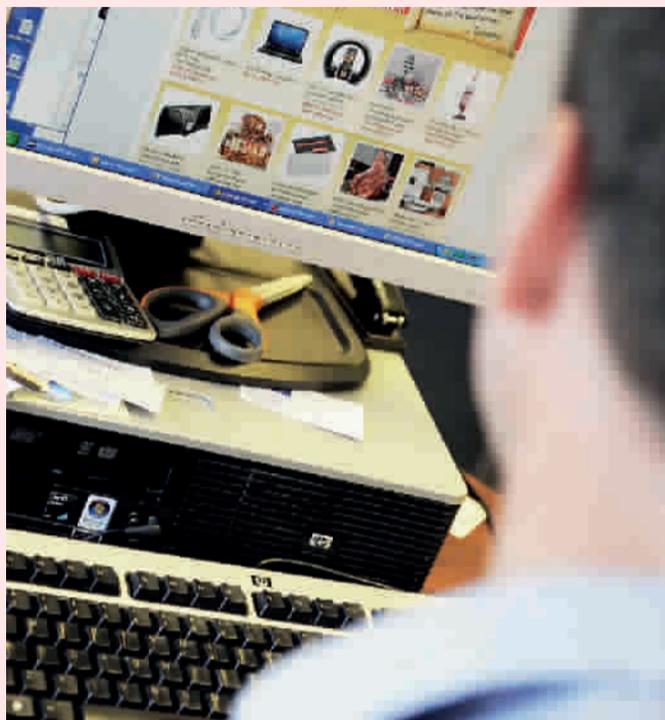
姚女士因为家中空调突然不制冷,急得团团转。她通过网络搜索引擎找到一家专业家电维修中心,拨打了报修电话。维修人员上门检修后,称其电脑板坏了要换,并为空调加了冷媒液,共计收了1860元维修费。姚女士付了钱后,维修人员还拿出了“中心”的维修凭证,并承诺“保修五年”。哪知过了三天,刚修好的空调又坏了。姚女士再拨打该“中心”报修电话,维修人员却不来了。至此,姚女士意识到了问题,维修费用高且不说,空调还未修复,收了钱后就杳无音信,“保修五年”的承诺根本无法做到,遂向消保委寻求帮助。根据了解,维修人员给予姚女士的地址是假的,于是就判断又是一个“山寨”,便指点她采取引蛇出洞的办法,用其他居住地址、电话向该“中心”报修试试看,如果有维修人员上门,就报警处理。姚女士使用了这个方法,果不其然,又一个维修人员上门了,姚女士报警后,该“中心”负责人只好与姚女士一起到消保委处理问题。面对事实,该负责人承认公司注册登记的名称、网上所称的某家电维修中心、所印地址都是假的,并主动提出愿意退还多收的费用。

网站不落地
监管难度大

网购投诉中,经常出现消费者只能提供一个网址,根本不知道经营者身在何处,甚至一些网站尽管在上海设立了分站,但其上海办事处并未办理相关证照,亦或根本不在上海“落地”,致使工商部门和消保委在处理消费纠纷时很难找到“正主”。

市消保委在调查某网站搜索引擎时,发现总公司在外地,上海只有技术部门,管不了事,如果要继续深入调查,必须要与当地相关部门联系,难度较大。

近几年来,网上交易市场存在的虚假宣传、坑蒙拐骗等问题严重干扰了市场竞争环境,形成了“劣币驱逐良币”的不良态势。为此,上海市工商局、市消保委加强这个领域的消费维权,2011年上海市工商局通过网上巡查共查处网络违法案件1270件,其中虚假宣传案件占到了近80%,净化了网络消费环境;上海市消保委调解处理互联网销售投诉11353件,维护了消费者的权益。



白领在办公室里浏览网店页面



网上购物成为流行的消费方式

浦东新区工商局接到举报,某团购网使用知名文字图形等注册商标,宣传辖区内同名餐馆和菜品。在调查中,发现该团购网总部在外地,只在上海设有办事处,而且办事处尚未办理相关证照。工商部门几经周折,总算联系到了其总部,对其在未经核实的情况下擅自使用注册商标进行宣传的侵权行为进行了处理,维护了商标所有人的权益。

费小姐上某团购网站团购了“三亩牌”低糖山核桃,收货发现是琥珀大核桃。费小姐购买该商品是要给糖尿病患者食用的,明明团购的是低糖山核桃,怎么收货成了琥珀大核桃呢?费小姐与网站方联系,要求处理。网站称:消费者当天团购的网页信息是“琥珀大核桃”,故对消费者的要求不予处理。于是,消费者投诉到消保委要求帮助处理。虹口区消保委对此进行了调查和了解。由于消费者的投诉陈述,在与网站客服的初次反馈沟通中,网站不予认可,区消保委要求消费者和经营者双方提供证据说明。为此,消费者通过邮件的方式向区消保委提供消费当日的证据材料。包括当日的团购订单信息和

团购当日的截图信息。消费者提供的证据材料从文字和图片信息上都证实了:消费者团购的商品是“三亩牌低糖山核桃”。而网站在一次沟通之后就没了音信。区消保委经办工作人员反复拨打网站400开头的客服电话。该客服电话不是忙音等待就是承诺调查后回复,之后又是让消费者和消保委漫长等待。由于该网站总部在外地,客服人员也拒绝提供公司地址,对外的客服电话就是400的电话,这个电话的接听效率低导致消保委的投诉处理工作非常被动。

钓鱼网站使阴招
难以分辨就上钩

近年来,经常有不法人员通过制作与知名品牌类似的网页,冒充相关“正牌”网站,浑水摸鱼,从中牟利,既欺骗了消费者,又损害了品牌企业的利益。

去年,李女士通过某知名快递公司寄送物品,不料收到货时,物品已经被损坏,但是这个快递公司拒绝赔偿,理由是没有接过这笔业务。工商干部通过李女士提供的网址打开了快递公司的网页,网页名称显

示的确是某知名快递的名称,网页制作的版面、风格与该知名快递的网站几乎一样,只是留的客服电话不同。再经过调查,原来这是一家典型的“钓鱼网站”,使得李女士的合法权益受到侵害,同时也对知名品牌造成了损害。

王先生在网上购物时,为了小心,特地选择了具有第三方支付的网站,他购买价格不菲的保健品用来孝敬长辈,在付款时,他通过弹出来的一个某银行网页支付了货款。支付后,王先生也没确认第三方支付机构是否收到货款,便笃定在家等着收货。然而一周过去了,王先生左等右等没等到快递来的保健品,这才急着上网查看了交易记录,发现自己的订单还处在“未付款”状态,王先生这才意识到可能自己碰到了“钓鱼网站”,把钱汇到骗子的手上了。

团购低价诱惑
不慎就会上当

参加团购能够享受一定的折扣优惠,这使得互联网上迅速刮起了一股“团购风”,“超级划算”的团购价格,在吸引消费者参与的同

时,也令团购消费成为消费者投诉热点。

工商长宁分局根据消费者举报,查处了某知名团购网站发起的存在违法经营行为的汽车驾驶培训服务团购。当时,某知名团购网站上海站与自然人李某签订合同,由网站收取每名参与团购人200元,团购人再向李某缴纳3000元,即可以享受知名驾校提供的学车服务。网页上显示共有300多人参加了团购,但只有少数消费者得到了服务。查处过程中,工商部门查明李某与驾校方毫无关联,网站存在虚构团购人数、审查不严的责任。于是依法对网站进行了处罚并要求其现行对消费者退赔损失。之后,李某也被警方以涉嫌诈骗为由抓获。

李小姐在团购网站以169元的价格团购了某美发店价值500元的会员卡,原先网站上说好可以用于洗发和剪发的,但是当她去消费时,却被告知此卡只能用于做染发烫项目。李小姐无法接受。奉贤区消保委接到投诉后,马上上网进行了查看,发现这个团购网站上赫然看到“任意项目随你做”的字样。经询问美发店的负责人,他明确表示当时对团购网站说清楚不能做“洗剪吹”项目的,是网站搞错了,但是美发店是和网站签订协议的,所以只能把钱退还给网站。当消保委工作人员再联系该团购网站客服提出疑问时,该网站的一位陈姓客服代表称:若消费者要求退款,只能将钱退在网站的账户上,而不可能退到支付宝里。最终,李小姐只好接受把钱退到网站她的账户,她再到网站上购买餐饮类的东西。

网上挂执照
维权找得到

针对网络经营企业诚信意识缺失的情况,上海市工商局根据国家工商总局《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》(49号令)和《上海市促进电子商务发展规定》的规定,要求本市登记注册开展网络经营的企业,必须在网站首页醒目位置公示营业执照登载信息(即网上亮照)。

实现网上亮照后,消费者可以通过点击红盾标识,查看网站经营者在市工商局公示的网络经营企业登记注册信息。通过这一措施,消费者可以查询交易企业的注册资本、经营范围、成立时间等内容,衡量购物风险。特别是通过网络购买食品时,更应当注意企业经营范围内是否包括食品经营,确保消费安全。一旦发生消费纠纷,消费者也可以明确投诉对象,通过行政、司法等途径维护自己的权益。

同时网上亮照可以将企业纳入到工商部门的监管体系中,及时查处企业的违法经营行为,使不良企业无所遁形,为电子商务的健康发展创造良好的公平竞争环境。对企业来说,可以将重心转移到自身建设中,采取合法、公平的手段,在相对透明的环境中,参与市场竞争。

至2012年2月底,全市共有18000余家企业在其网站上悬挂了“上海工商”红盾标识。