

家居网购提防“套路”，避免消费陷阱

网络家居商品不合格率偏高，且存在货不对板、退换货困难等问题

今年的年中网络购物狂欢节即将来临，又到了“买买买”的时候。消费者在网上购买家居用品时，也经常会遇到维权困难等问题。从质监部门公布信息显示，网购平台的家居商品存在不合格率偏高问题，消协组织公布消费案例显示，消费者市场遭遇虚假宣传、货不对板、服务售后不完善等问题。消费者要擦亮眼睛，识别网上消费陷阱，维护自身的合法权益。

网络消费已经成为一种常态消费方式，而在网络上购买家具建材等家居用品，也逐渐被消费者接受。但由于家居用品体积大、单价高、售后服务流程长等特性，如果在网上花“大价钱”购买了大件家居品，售后服务等无法保证，就会对消费者造成不小损失。

在家居消费中，消费者关心的服务、质量等问题，也是消费投诉中常见的问题。房屋装修及建材类依旧是消费投诉的热点。根据全国消协组织受理投诉情况统计，2018年第一季度全国消协组织共受理消费者投诉超过18万件，其中，售后服务问题占30.52%，质量问题占24.31%，合同问题占19.27%。售后服务、产品质量问题和合同问题仍是引发投诉的主要原因，占投诉总量的七成以上。其中，受理服务类投诉近10万件，房屋装修及建材类以5216件位列服务类投诉第五。

今年1月，湖北省工商局制定年度网络交易商品质量抽检(以下简称“网络商品抽检”)计划，委托专业承检机构，采取线上抽检和线下抽检两种方式，开展网络商品抽检4次，抽检商品1012批次，抽检发现质量不合格商品293批次，不合格率为28.95%，涉及案值500余万元。其中，装饰装修材料商品的不合格率为30.59%。

而“网红”网购家具品牌，投诉量也相对偏高。新京报记者从佛山市南海区消费者委员会的官方微信平台的“公示平台”了解到，在家具投诉公示中，“佛山市承林家具有限公司”、“佛山市阿里顺林家具有限公司”的消费投诉量分别为172次、86次。佛山市阿里顺林家具有限公司创立了天猫商城家具“第一品牌”林氏木业，佛山市承林家具有限公司是其子公司，消费投诉也多来自“林氏木业旗舰店”。

■ 案例

网购沙发货不对板

中国消费者协会公布消费案例显示，消费者小杨花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做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。



被刷出来的“好评”蒙蔽

中国消费者协会公布消费案例显示，消费者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：网络购物质量难保证。部分不法网店经营者趁网购节来临之际，以次充好、以旧翻新，或者大量销售高仿的商品，侵害消费者合法权益。在网上购买商品多比较、多了解，谨慎选择。其次，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。

优惠价”无法享受

中国文书网显示，2017年4月，消费者陈先生在天猫商城某家居品牌线上旗舰店购买一张双人床，金额为2185元，消费者确认订单并完成支付，客服人员却以价格设置错误为由拒绝发货。客服称，该商品的价格实际为14068元，陈先生支付的系床头柜的价格，要求陈先生

补差价。为此，消费者将商城旗舰店起诉至法院。经法院审理，判定被告违约，判定被告退还消费者已经支付的货款，并赔偿消费者一定损失。

提示：根据往年网络购物投诉情况分析，促销优惠不实是消费者投诉最为集中的问题，主要包括优

惠条件限制多、优惠承诺不兑现、保价承诺不保价等。比如限制使用地区、限制使用时段、限制叠加使用等，网店经营者未能真实、全面地向消费者介绍相关优惠信息，引起消费者误解，造成损失。消费者应理性对待促销活动，购买商品前应对优惠活动充分了解。

■ 消费提示

● 选择正规的网上交易平台以及店铺。首先消费者要选择正规的购物平台；其次要选择信誉度高、交易量大、消费者好评度高的店铺；其次要详细了解商品的规格、性能、价格等及店内的促销活动细则。

● 网购规则要清楚。大多数网购平台的预售活动相似，如“交定金抵现金”、“交定金抢优惠券”等活动。针对“交定金抵现金”活动，建议消费者在交定金的时候一定要理性消费，先向店铺客服了解清楚交定金

抵用后的价格，并保留好截图，再进行付款。针对“交定金抢优惠券”活动，建议消费者先向店铺了解清楚，交定金后是否能抢到优惠券，如果抢不到定金是否退还，以及优惠券的适用范围，以免造成不必要的经济损失。

● 注意售后服务承诺。在购买货物前，对于商品的售后服务应提前与商家充分沟通，并保留商品售后服务书。要留心特价、低价商品有可能会设置“商品损坏不退不换”等条款。

● 注意保存好购物凭证。内容包括：1.保存好商品，不要有人为损坏；2.保存好网购凭证及物流信息；3.保存好网上截图，包括宣传图片、聊天记录等；4.保留快递公司的包装。

● 要注意消费纠纷的维权途径。消费者可以就近向辖区消委(协)投诉，也可先及时与店铺所在的购物平台投诉或向店铺所在地的工商、消协部门投诉。如遇到网络诈骗，应及时向公安部门报案，运用相应法律法规保护自身的合法权益。