



话题榜

规范电商“购物节”，别只有约谈

■本报评论员 扈宏毅

每年购物狂欢节大幕开启前，国家相关部门总会针对以上情况与电商进行沟通，希望不要再出现上述问题，这当然是网友们所期待的，但问题是，一张警示，几句交代能不能让商家们从此规规矩矩地卖东西呢？

618购物节来临之际，国家市场监督管理总局一如既往地约谈电商，明确指出“先涨价再打折”、“以次充好”等属消费欺诈行为，另有一些商家规定预售商品不适用七天无理由退货，也违反法律规定。不过，年年约谈，每次狂欢购物节依然不绝“先涨后降”的套路。

据网友吐槽，618网络购物狂欢节期间销售的货品，依然存在以下几种“病症”：首先是商品质量参差不齐。尽管是商场也有大品牌，或者标注为“专柜正品”、“正版”，拿到手之后却发现还是有些差距；其次，“最低价”只是个幌子。早就把商品放进购物车的消费者心中有数，618年中大促的价格并不比平时的促销活动便宜，有的甚至比平日价格还高，因为打折前商家已经上调了价格；此外，说好的“7天内无理由退换货”也很难实现，等你真的想退货了，却发现对方纠缠就是不想办法退，或者根本联系不上客服。

无论是“双11”还是“618”，每年购物狂欢节大幕开启前，国家相关部门总会针对以上情况与电商进行沟通，希望不要再出现上述问题，这当然是网友们所

期待的，但问题是，一张警示，几句交代能不能让商家们从此规规矩矩地卖东西呢？

一直以来，市场监管部门对电商的监管其实处于相对薄弱的状态，除了某些制假卖假的商家被查处之外，我们鲜见那些不公平的交易手段被真正约束和规范，即使是每年的“315”期间，在媒体上“中标”的电商也是极少数。

规范电商行为，远不在几条法律条款，几张临时“警示”，而是既要对整个销售过程——包括进货渠道、定价信息、交易信息和服务质量等监管，也要广开高效的投诉渠道，对网友的意见和投诉，能够及时介入调查，对违规者进行曝光和处罚，使监管实实在在起到震慑效应。

规范卖家行为，监管是一方面，消费者能够真正理智起来亦相当重要。这需要人们拒绝冲动消费、跟风购物，在一次次的购物狂潮中历练地更加理性和聪明。对于过分便宜的商品，不要轻信一家之言，同时还要有意识地保护自己和他人的正当权益。精明的商家其实比消费者自己还要了解本人，比如东西明明不怎么样，可是只要你给好评，就能返还

现金，虽然数额不多，但这对爱占便宜的消费者来说也是一种诱惑。于是，买家们昧着良心评价这东西“相当之好”，使得后来的消费者不断陷入到早就挖好的“购物陷阱”之中。

某些商家的“先涨后降”策略，也是抓住了消费者的一种心理，即“双11”“618”这天意味着最低价。这是因为消费者掉进了商家制造的“气氛陷阱”中。事实上，购物节完全是商家生造出来的，也许起初这样操作时价格的确最便宜，但随着声势越来越大，消费者被“洗脑”的程度越来越深，人们便形成了思维定式，认定了“双11”“618”就是“最便宜”，殊不知，这时有的商家就会利用这种惯性思维和盲从心理，将价格抬高再进行虚假促销。

在一场场万众瞩目的“购物狂潮”中，商家们其实是备而来，而作为链条另一端的消费者，可以问问自己，除了充实自己的支付宝和购物车，还做好了哪些准备？而充当重要角色的监管部门呢？对于注定会遭遇的各种投诉，有没有比往年更加有效的解决方式？

他议

“免费美容”的骗局，多少人中过招？

小王26岁，从事快递工作，月薪3000元。一天，小王在散步时被拦住，说可以体验免费美容，小王信以为真，3个小时的护理消费1.2万。小王意识到被骗，甚至下跪求还款，但对方不为所动。在警方介入下，美容院退还1.2万。

@开独轮车上高速：听到“免费”二字避而远之，你要知道天下没有免费的午餐。

@胡氏一族su：有一些理发店也是这样，打着给你免费设计发型的幌子，骗进店，从洗头开始。给你涂药膏、推荐发型，然后就说这个那个多少钱，到你发现时就已经掉进陷阱，晚了。

@村口一只草：之前逛街，有人拉我进店做美容，然后推销产品，因为我太聪明了，拿着手机假装拍了她一下，她立马放我走了，还说别拍别拍。

@flower-LL：这种的确讨厌，各种隐形消费，以前听同事讲过，所以碰到

都果断拒绝。

@爱笑的杨筠熙：特别在商业街、还有步行街，因为我和我朋友被拉进去。擦擦脸就好几百块钱，这种营销手段挺恶心的。

@L小僧：逛街的时候，遇到派传单的，要么无视，要么接了之后直接走人，别对话，别眼神交流。一接上话，对方就会喋喋不休跟你一路了。

@用户空山残月：做人无信不立，企业无信必倒。诚信在这个社会太可贵了。

@华重重荣誉：之前被人忽悠做面部护理，进去之前说是免费，完了之

后说要钱，然后我说身上一毛钱都没有，他们就放我走了。

@受伤的胡小猫：2010年夏天，我在上海嘉定某商场也碰到过一模一样的事情，最后一群人围着我，逼着我刷了3000元，那时候一个月工资才两千多点，在宿舍哭了整整一星期。

@呢喃II：这完全属于欺骗消费者。好多地方都有，前几年我也遇到过，听说美容要两个小时，我就不弄了，人家还不让我走，硬是要我办一张50块钱的卡才能走。总结：遇到“免费”的还是得留点心眼。（陈曦整理）

浮世绘

泄露

近日，以提供二次元视频内容为主营业务的Acfun发布了一则《关于Acfun受黑客攻击致用户数据泄露的公告》，称其网站中包含用户ID、用户昵称、加密存储的密码等信息的近千万条用户数据外泄。

除网站遭受网络攻击致使用户隐私信息泄露外，部分政府网站信息披露不当、一些企业“利诱”用户提供敏感信息、少数机构“明目张胆”与第三方共享用户数据都为用户隐私保护埋下隐患。

（新华社发 朱慧卿作）

