

# 网购被坑成网友最虐心的事

## 租房、旅行同登吐槽榜

### 网购没有被坑的受访者比例几乎为0

3·15来了,又一波吐苦水来袭,过去一年您被坑过吗?截止到3月13日上午10点,该媒体调查数据显示,有超过九成的网友表示闹心事越来越多,一怒冲冠,表示比上年稍好一些、偶尔遇上烦心事和几乎没被坑过的网友所占比例加起来不足10%。与此不同的是,

数字100市场研究公司的调查结果显示,近五成受访者将票投给了偶尔遇上烦心事,26%的受访者表示去年被坑的情况比上年稍好一些,明确表示闹心事越来越多的受访者比例为14.2%,几乎没有被坑的受访者比例为0。

### 在天猫、京东网购遇到问题的网友占比较大

事实上,过去一年在消费中被坑的网友并不鲜见。那么大家最想投诉哪一方面的坑爹事呢?综合调查数据显示,网购成为被调查者最想投诉的第一坑爹事。中新网财经频道调查数据显示,有58.1%的网友将“最想投诉的坑爹事”这一票投给了网购,投给买房、买车、投资理财、旅游、餐饮、保健品的比例均不足10%。数字100市场研究公司的调查结果显示,34.2%的人认为网购是最想投诉的坑爹事,其次最想投诉的是餐饮和投资理财,想投诉餐饮和投资理财的受访者比例均超过了10%,分别为14.7%和13.2%。

网购被网友评为最想投诉的坑爹事,网友都在哪些电商网购时遇到过问题呢?调查显示,在天猫、京东网购时遇到问题的网友占的比例比较大。调查显示,有28.8%的网友表示在天猫网购时遇到过问题,在数字100市场研究公司的调查中,在天猫遇到问题的网友比例更是高达58.8%。综合投票显示,网友网购遇到问题排在第二位的电商平台为京东。这一比例在中新网财经频道调查数据中显示为23.1%,在第三方调查公司数据中为15.6%。在聚美优品、1号店、苏宁易购、国美在线中遇到问题的网友比例均不足10%。

### 26.1%的调查者对保利地产不满

在租房买房哪些中介和房企让你感觉不满的问题上,调查显示,有34.8%的人将票投给了链家地产、我爱我家、21世纪不动产、恒大地产、保利地产和万科之外的“其他”选项。其次,网友投给我爱我家、链家地产和21世纪不动产的占比较大,分别为17.4%、

13%和13%。与这一调查数据截然不同的,数字100市场研究公司调查结果显示,有26.1%的调查者对保利地产不满,23.9%的人对万科不满,对21世纪不动产表示不满的比例为21.7%,对我爱我家、恒大地产、链家地产表示不满的人均不足两成。

### 携程网最让网友旅途不顺

旅游出行,哪些旅游网让您旅途不顺?第三方调查公司的调查数据显示,在去哪儿网、携程网、途牛网、艺龙旅行网、众信旅

游网中,携程网最让网友旅途不顺,排名第二的是去哪儿网。中新网调查中有26.8%的网友将票投给了携程网,12.2%的网友

投给了去哪儿网;在第三方公司的调查中有37.8%的受访者将票投给了携程网,投给去哪儿网的受访者占比为24.3%。(新浪)



## 网售10种蜂蜜6种掺蔗糖 卖家承认蜂蜜兑糖浆

“无添加”、“自产自销”、“农家纯天然土蜂蜜”……网售蜂蜜质量究竟如何?近日,有检测机构对10种网售蜂蜜进行抽检,结果显示有7种蜂蜜存在掺假嫌疑,添加了蔗糖、糊精等物质。这些经过“加工”的蜂蜜产品仍以“土蜂蜜”自称,令消费者真假难辨。

### 问题蜂蜜普遍掺有蔗糖

近日,记者从淘宝、1号店、京东商城等渠道购买了8种蜂蜜,又从消费者家中收集到2种从网上购买的蜂蜜,送到北京智云达食品安全监测消费者体验中心,通过快检方式检测蜂蜜是否掺杂蔗糖、饴糖、淀粉和糊精。

结果发现,10种蜂蜜中6种疑似添加蔗糖,2种疑似添加糊精。来自淘宝网店的4种蜂蜜都涉嫌掺假。1号店自营商品“蜜研坊”小熊蜂蜜,快检显示也有添加蔗糖的嫌疑。

此次检测的蜂蜜价格大多在二三十元以内,最低的售价只有12元。

记者购买蜂蜜时咨询淘宝“四明山双金冠蜂蜜店”、“农夫花蜜”、“玉琳花香”等网店,客服人员均称是“纯天然、无添加”的农家土蜂蜜,价钱低是赔钱赚信誉。

智云达食品安全监测消费者体验中心工程师于勇指出,市场上发现的掺杂、掺假蜂蜜,有的是掺入成本更低的蔗糖或转化糖,有的则用淀粉、糊精和白糖等物质熬制后加入部分蜂蜜,成本也较低,购买蜂蜜时对价格特别低廉的要多个心眼。

### 网店卖家多称蜂蜜“无添加”

在对蜂蜜样品快检后,记者近日对检出有疑似掺假成分的蜂蜜生产厂家、网店客服予以回访,大多都坚称没有添加其它物质。

1号店的自营商品“蜜研坊”小熊蜂蜜在其瓶身包装上标有热线电话,但已是空号。对此,1号店客服表示会先联系供货商进行确认,尽快给答复。

被查出疑似含糊精的淘宝“农夫花蜜”百花蜜店家称,“我们的蜂蜜都是农家自产自销的,不会添加糊精、蔗糖等成分,如果觉得产品有问题,可以退货”。

记者从淘宝上买的那款宣称是俄罗斯进口蜂蜜,整个包装上看不到中文标识,仅标签这

一项就属于不合格。网店客服称,蜂蜜是纯蜂蜜,但添加有糖浆成分,质量没问题,如果不需要可申请退款。

另外,“四明山”土蜂蜜的厂家江西蜂都源蜂业科技有限公司工作人员称,蜂蜜有质检报告,都是天然的,没有添加蔗糖。

蜜巢槐花蜜的内蒙古康园蜂产品有限公司、君祥洋槐蜂蜜的厂家肥城市花果山蜂产品有限公司的工作人员也向记者表示,他们的蜂蜜没问题。

(新浪)

## 3·15出新规 网购商品拆封也能退

### 网店店主:对顾客是福音 对我们是灾难

去年新消法最大的亮点无疑就是网购7天无理由退货了。但“网购7天无理由退货”这一条例实施后依旧成为投诉热点和难点。不少消费者表示“网购7天无理由退货”被商家加高了门槛,冠上譬如拆封不退、打折不退等各种限制条件,使“网购7天无理由退货”真正难以实现。15日实施的《处罚办法》,对这一情况作了补充,并制定了处罚方法。

据了解,此次出台的《处罚办法》对拒绝无理由退货的处罚作出限定。网络商家接到消费者的退货要求后,15天内必须办理退货手续,并在退货后的15天内退还货款。同时规定了商家如果以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货,或是未经消费者确认、自行规定该商品不适用无理由退货,以及收到货却不办理退货手续,或是未退款等四种情形之一并超过十五日,将视为故意拖延或无理由拒绝,可处50万元以下的罚款。

在关于拆封商品能不能退货方面,不少市民在过去的几年里可是吃了大亏。特别是购买了一些价格不菲的数码产品的市民。厂方出产的原装商品,如果有一次性封条或塑料胶带包装,验货时势必会破坏原来的包装;即使无封条的,验货后塞回去,原包装也可能有折痕或破损。而对于这类产品,消费者又必须打开甚至试用后,才能知道有没有问题。然而,恰恰就有卖

家以“已拆封”为理由,拒绝退货。

不少市民在接受采访时表示,尽管法律并未规定“7天无理由退货”需商品未拆封,但许多网店乃至电商以此为标准,让身为消费者的他们也无计可施。而且一件商品,也不至于大张旗鼓地打官司维权到底。“7天无理由退货”最终还是美丽的童话。

家住市中区国泰花园的徐先生3月初从某网站上购买了一副价格不菲的蓝牙耳机。收到货后,徐先生迫不及待地就拆开包装,打开手机蓝牙,连接之后便开始试用。但是刚听了不到两分钟的歌曲,徐先生发现该蓝牙耳机的音质并没有网站描述的那样优秀。此时,徐先生感觉上当了,也因此萌生了退货的念头。

“因为我非常喜欢听音乐,所以对耳机的音质要求也非常高,也能辨别出耳机音质的好坏。这个耳机我看着网站上卖家广告做的非常好,我便买来试试。没想到音质这么差,还那么贵。我听了没5分钟,就受不了了,和卖家联系退货。但是卖家却说,我拆封了,影响他们二次销售,不给我退货,最多也就给我退还5元的赔偿金。”徐先生说,“因为这个耳机是我没买过的牌子,当时看到广告时也是看到卖家支持7天无理由退货。广告还说家里的猫不喜欢,退!各种奇葩理由都能退货,所以我才购买的。没想到我真要退货的

时候,他们却以各种理由拒绝。”徐先生一边述说自己的经历,一边感慨为什么3·15的新规不能早一点儿施行。

15日,记者也咨询了一些网店经营者,对于新施行的《处罚办法》,部分网店店主表示,标有“7天无理由退货”服务的网店基本都能做到不以“已拆封”为理由拒绝退货。“一般情况下,只要物品没有损坏,我们都能接受7天无理由退换货。特别是现在在购买物品还有退货险,买家所支付的快递费也能得到保障。”一家日用品网店店主说道,“但是,我们卖的日用品和衣服之类的商品不一样,化妆品或者食品拆封了没法进行二次销售了。所以新条例确实很大程度上保障了消费者的权益,也帮助了消费者维权,但是对于我们开网店的人,不夸张的说,是一个灾难。”

针对新实施的《处罚办法》,记者咨询了龙头路某律所的律师,该律师表示:“首先,新条例的实施,确实更好地维护了消费者的权益。但一些网店经营者的担忧也在情理之中。我认为对于拆封也能退货应该尽快出一个细则,以防出现恶意退换货。在此期间,商家和消费者在购买前应该对此约定互相明确,对于一些产品确实存在开封以后影响二次销售的问题,应该对‘已拆封’能拆到哪种程度,有进一步的细则规定。如果真的影响到二次销售,店家和消费者要及时沟通。”(记者 刘一单)

