

浅谈消费者网上购物的风险及对策

■ 朱晶松 兰州理工大学人文学院

[摘要] 网络购物的特性给消费者带来了不可避免的交易风险,具体说来有6方面风险。如何保障自己的权益,消费者只要注意6个方面的事项就能降低网购带来的风险而充分享受网购的快乐和便捷。

[关键词] 网购 消费者 风险 对策

网络购物的魅力正愈来愈明显,令人眼花缭乱的商品、简单便捷的购买过程、低廉的价格使得这种新型的消费方式成为时尚。但随其发展,消费者权益受到侵害的风险也日益浮上水面,成为人们关心的话题。

一、消费者网购风险

1. 付款后收不到商品的风险。网上商店不像传统商店那样有店面、人员和设施,消费者可以感知到其经营的可信度。网购交易双方互不相识,又多是异地交易,无从见面,分隔甚远,因此消费者对商家的个人认证、对网店的信用认证都无法进行,这易于产生欺诈经营。由于网络的虚拟性、易进易出性及全球性,这种网络欺诈行为更容易得逞且追查更为困难,因而也是消费者网购最大的风险。

2. 商品配送安全风险。网上交易多属于远距离交易,大多数交易者会选择快递,但目前一些快递公司服务不尽完善,商品在运输过程中有时出现损坏、缺失现象。经营者和物流公司之间的责任往往并没有很好的界定,消费者投诉之后常常要面对经营者和物流公司之间的推诿、扯皮,浪费了很多精力,可问题仍旧得不到解决。即使有些商家愿意维护信誉而同意退换货,也给消费者增加了运费和时间成本。

3. 购买的商品不符合期望的风险。消费者购买前与商品非直接接触,他们判断产品质量主要是依靠商家的描述和产品图片。网上描述商品有夸大之嫌,和实物可能存在很大的差别。此外网上购物中的假冒商品绝不是少数,“原单”、“A货”满天飞,这些也是消费者承担的网购风险。

4. 网络支付风险。目前我国电子交易支付方式有以下三种:一是款到发货,由于消费者担心商家款到不发货,这种方法并不流行;二是当当网等推出的先发货再收款,这对消费者来讲很有利,但要求商家要拥有比较强大的资金实力和物流能力,目前使用尚不普遍。第三种是通过第三方支付账户,如支付宝、财付通,这种交易方式比较受买卖双方的欢迎。但这种电子交易同时涉及到中介机构和银行,需要经过好些程序,必须通过网络来完成,相对于传统交易方式其安全性也大大降低。

5. 隐私被侵犯的风险。消费者要先注册成为网站的会员才能购物,大多数网站都要求填写个人信息,尤其一些网站还要求消费者提供通讯方式、银行卡号码等资料,否则无法完成交易。经营者往往未经消费者同意就利用所收集的个人资料进行商业活动,消费者信息的隐私权如何保护,成为网购面临的又一个风险。

6. 购物纠纷处理难的风险。首先投诉成本高。网购一般是异地交易,消费者从成本考虑出发,一般不可能耗费大量的金钱、时间找商家面对面沟通,这使得及时解决问题的机会大大减少;其次网购涉及环节较多,消费者相对商家总是处于弱势,如果商家推脱责任,消费者往往难以胜诉;三是求证难。网购证据难以搜集和保存,发生纠纷时求证较难;四是网购属于新兴事物,我

国相关立法还十分滞后,存在法律空白处,很多问题难以通过法律途径解决。

二、消费者防范网上购物风险的主要对策

消费者网购时应该注意以下事项,才能降低网购带来的风险而充分享受网购的快乐和便捷:

1. 查验商家身份。消费者在购物前应充分了解商家的相关信息,优先选择诚信通会员卖家,可以通过查看交易记录评价和满意度评价来确定是否可信。此外,在选择网购卖家时,应当注意向商家购物与向私人购物是有区别的。现在网络私人拍卖非常兴旺,价格低廉而且很方便,但切记私人售物者无法像网络零售商那样提供法律保证,所以购买应谨慎。

2. 了解所购买的商品和服务。在网络购物中,消费者看不到商家、摸不到商品,无法事先检查商品或体验服务,因此消费者在购物前要详细了解商品或服务的规格及品质等各项信息,以确定商品或服务是否符合自己的需要。为降低风险,消费者应当只购买自己熟悉的商品或服务,避开违法或可能有问题的商品与服务。超出自己经验范围以外的商品,可以向行家请教,或参考具公信力的官方采购指南和杂志。此外在购买商品时一定要看清卖家关于商品的描述,如有疑问可以向卖家询问,最好全面把握商品的基本情况。

3. 保护个人隐私权。消费者应仔细阅读网站注册会员要求,了解商家搜集哪些方面个人资料及如何使用。在提供个人情况及财务资料不是必填的信息不要主动提供,在发出定单前,不要透露任何个人信息。尽可能不在公共电脑上进行交易,在自己家中交易时及时升级杀毒软件,这将大大减少泄密的机率。

4. 注意支付安全。消费者应选择安全而且易于使用的付款方式,杜绝私下交易,坚持使用第三方支付工具。使用信用卡和借记卡在线购物不但方便,而且很安全,因为通过它们进行的交易都受有关法律的保护。另外可以单独申领一张银行卡,每次存入少量的钱专门用于网购付款,随付随存,如果万一被盗用,用户只会损失很小的一部分金额。

5. 保存交易的详细资料。在网上保存交易记录是消费者自我保护的一种有效方法,消费者应要求对方作出文字性的回复,最好使用即时通讯工具,然后以电子档案的方式储存,或打印成书面文件保存,为自己日后可能进行的维权行动提供有效的法律保障。收到商品时,要注意核对商品型号、品质、数量等与要求是否一致,并索要发票等购物凭证。

6. 注意购物争议的处理。消费者应该注意网站或商家是否有快速、有效、公平而且容易取得的消费争议处理程序,以便在发生争议时能有效保障消费者的权益。在公司或网站的页面上应有免费服务的电话号码、邮件地址或指向客户服务的链接。

要想成功网购、满意网购,消费者必须牢牢把握住三个原则:怎样谨慎和保密都不为过;一分价钱一分货;不要贪便宜。