

网络购物狂欢节达到顶峰,商家优惠活动眼花缭乱

# 享受保价服务不入坑

## 消协教你这样做



11月11日,一年一度的“双十一”购物狂欢节达到顶峰,熬红了双眼守在电脑或者手机前,期待着用最优惠的价格买到心仪商品的消费者却发现,商家所谓的预售、红包、满减、优惠券等各种花式买赠套路太多,一不小心就入了坑,甚至买到“全年最贵”。

被套路了该怎么办?买贵了有解决办法吗?商家所说的“保价服务”能真的保价吗?11月10日、11日,记者就此进行了采访。

### 多数人不知道“保价服务”

“你常在网上买东西吗?知道有保价服务吗?使用过这一服务吗?”11月10日,记者在太原街头对100名市民进行了随机采访。

“网上买东西还能保价?我这资深网购者居然不知道。”31岁的张晓东说,他家的日用品、儿童玩具等几乎都是在网上买,每次都是等商家有活动时直接下单,但从没注意过保价服务。

“我知道有保价服务,还用过几次,前前后后退了100多元,各个平台的保价时间不一样,有时候忙就错过了申请保价的时间。”29岁的赵静说,商家可精了,促销的时候经常打着“年度最低”“半年最低”的宣传语,但她却遇到过多次一买就降价的情况。

“我的购物车里基本都是女

儿要买的东西,她看好后我付钱,真没注意过有保价服务。”52岁的刘杰说,女儿在外地上大学,为方便支付,她和女儿共用一个购物账号。

经统计,在记者随机采访的100人当中,有18人知道保价服务,用过这一服务的有15人。大多数男性购物者,不知道此服务。



理性消费

新华社发 王鹏作



### 发现买贵了怎么办?

一边是商家的花式营销,一边是消协的频频提醒。消协多年的价格监测和消费者投诉显示,一些商家“双十一”的促销价格未必真实惠,有的商家使用的是“先涨后降”的套路,有的商家设置各种花式“买赠”,实际到手价格与平时并无差别,甚至还可能会是全年最贵。

消费者网购了商品后,发现买贵了该怎么办?保价服务能顺利保价吗?

山西省消费者协会最新发布的“双十一”消费预警中称,不可迷信“双十一”的所谓“价格优势”,购买前最好能提前了解价格走势,做到心中有数。尤其要关注保价细则,优惠促销是很多消费者在“双十一”期间购物的动因,更需要对保价细则多加关注,以免购物后发现自己买贵了、错过了最佳折扣等,要关注平台对于预售商品和现货商品可能存在不同的保价时效,在保价时效内,商家才能保证消费者能够以最低价获得商品。

记者体验发现,有的电商平台的保价服务,点击保价申请后,按平台提醒操作就能直接完成,十多元的保价退款很快就退回。而有的明明存在差价,并且提供了购买时价格、降价后价格截图,却提示申请无效。记者与商家客服联系,对方说得与电商平台客服联系。最终平台客服予以保价处理。

省消费者协会提醒广大消费者,“双十一”期间商品交易量大,消费者应先行了解保价服务、退换货政策、售后维护渠道等,并且妥善保管购物凭证,例如促销承诺、直播页面、聊天记录、购买记录等截图,主动向商家索要发票或收据,以备日后出现纠纷时有充足的证据维护自身合法权益。一旦发生消费争议,可及时与商家协商处理,也可向网络交易平台或市消保委、相关行政部门进行投诉。

(程洁)  
据《山西晚报》

### 不同商家保价期限不一样

各大电商的保价服务如何?保价期限是多少?

11月11日,记者对唯品会、京东、淘宝的保价服务进行了调查。

记者注意到,在唯品会手机App的基础服务里有一项是“10天保价”。比价规则为:按照发起申请时,以用户申请时商品页面显示的商品购买价格,与客户订单中商品显示的支付金额进行比对;优惠券、立减金减免部分,不在比价范围内等。消费者如果发现购买后降价了,可在该App“个人中心——唯品客服——价格保护”界面或“个人中心——全部订单

——订单详情”界面对降价的商品订单进行保价申请。保价申请在系统自动审核通过后,会在系统提示的退款时间内获得差价返还,差价会以原支付方式返还到订单的原支付账户。

京东的价格保护为30天,其间,发现商品降价,都可申请价格保护。

记者点开淘宝某一咖啡的保价服务,里面写着“天猫双十一活动期间购买该商品后,若商品在2021年11月12日—26日期间出现降价,您可通过退款入口申请保价补差,平台将根据《保价服务标准》的保价补差计算逻辑支持保价补差。”

