

# “双11”避坑指南来了， 中消协发布六大消费提示

每年的“双11”电商购物节，各大平台总是打着诱人的“特惠促销”“百万补贴”“满减优惠”“限时秒杀”等口号，大幅度的优惠吸引着消费者的目光。然而，优惠背后也有不少套路，消费者需要擦亮双眼，理性消费。

为守护消费安全，结合近几年“双11”消费者投诉情况，中消协4日发布“双11”六大消费提示，同时敦促各类电商经营者，多一些诚意、少一些套路，让消费者真正享受到实惠。



新华社发 王鹏作

## 提示一

### 不可迷信“低价”

“双11”是商家历时多年打造的促销节，线上线下市场笼罩在“全年最低”“巨惠特卖”“限时抢购”“爆款秒杀”的宣传中，给消费者造成“买到就是赚到”的心理预期。实际上，根据中消协多年来的价格监测和消费者投诉显示，一些商家促销价格未必真实惠，有的商家使用“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，甚至是全年最贵。对此，中消协提醒消费者不可迷信所谓“价格优势”，购买前最好能提前了解价格走势，做到心中有数。除非是长期跟踪考察的商品，否则不要单纯相信低价宣传而盲目跟风下单。

## 提示二

### 留心商家促销规则

有消费者称，“一顿操作猛如虎，一看红包一毛五”。当前，很多商家纷纷推出各种促销手段吸引消费者下单，包括预售、红包、满减、优惠券等，一些促销规则设计复杂，需要消费者“精打细算”才能理得清。对此，中消协提醒消费者留心商家的促销规则，了解各种优惠措施是否有门槛限制、适

用的产品品类和范围、能否叠加使用以及售后服务措施等。对于未明确约定或者标识不清以及明显存在不公平格式条款的，建议慎重选择，以免产生纠纷。消费者购买预售产品的，还要明确预付款和尾款的支付时间及金额、商家的发货时间、双方的违约责任等重要事项。

## 提示三

### 谨慎囤货避免浪费

面对“双11”强力的打折促销宣传，很多消费者喜欢囤积一些日常生活用品，很多囤货还未拆封就已经过期。中消协提醒，喜欢囤货的消费者要保持理智，建议先清理

家里的“存货”，按需规划囤货数量避免浪费。对于化妆品、保健食品、粮油调料、休闲食品等限期使用的商品，更要杜绝冲动消费，尽量少囤货或者不囤货。

## 提示四

### 促销短信骚扰，留证据可举报

近年，“双11”促销期间营销类垃圾短信呈现集中爆发的态势，使消费者备受其扰。依照个人信息保护法等相关法律规定，未经消费者允许推送商业信息和广告宣传行为涉嫌违法。中消协提醒消费

者，面对经营者非法推送促销信息，可保存证据并拨打12321网络不良与垃圾信息举报受理中心热线电话进行投诉、举报，共同遏制非法推送商业信息行为，保护个人信息安全。

## 提示五

### 直播购物不要脱离平台进行私下交易

当前，直播带货火热，但一桩桩带货主播“翻车”事件也引发了不少消费者的吐槽，如主播夸大功效和用极限词语诱导消费、销售假冒伪劣产品、不按规定公示证照信息、引诱消费者进行私下交易以及售后服务无保障等。对此，中消协建议消费

者保持冷静，克制冲动，尽量选择信誉高、口碑好的直播带货商家进行交易。为保障财产安全及交易记录可循，不要脱离平台进行私下交易，不直接转账、汇款至私人账户以及通过发送付款链接页面或者扫描二维码等方式进行付款。

## 提示六

### 了解商家发货及退换货政策

消费者在购物时要提前了解商家发货及退换货政策，保存好聊天记录、订单信息、支付信息、促销优惠截图等相关购物凭证，并向商家索要发票或者收据。由于“双11”期间，交易量的增加可能导致商家不能快速发货，所以消费者要提前和商家明确发货时间，购买急需品、生鲜食品等要注意避开物流高峰期。同时，消费者

还应仔细阅读退换货政策，了解所购产品是否享受七日无理由退货以及退货运费由谁承担等问题，收到货后尽量当场验货，确认无误后再签收。发生消费纠纷时，要及时联系商家或者电商平台协商处理，协商不成的，可以向经营者所在地的消协组织或者市场监管部门进行投诉。

(据新华社)