

电子商务：学会管理与开发你的B2B资源电子商务师考试 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/619/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_619263.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/619/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_619263.htm)

最近几年，网络购物因其简单直接的交易方式，而越来越受到年轻一代的青睐。不过，源于网络购物交易场所的虚拟化，其在给人们带来便捷的同时，网购陷阱、产品质量等问题也时而见诸报端。面对一系列网络购物陷阱，广大消费者应该怎么办？实际上，如同现实生活中购物一样，网络购物同样需要掌握一定的技巧。凡事多留个心眼，便能轻松揭开网上骗子的假面具。

一、提高警惕，轻松应对网上购物陷阱

源于网络的特殊性，在网上购物的过程中，消费者并不能看不到真正的商品，而只能从文字描述、商品图片等途径了解商品，因此更容易被一些别有用心的骗子欺骗。在这里，我们揭露几种网购常见的陷阱，给大家提个醒、支个招，让你知己知彼、百战百胜。

陷阱一：虚假商品信息，表里不一

陷阱表现：网站中的商品图片看起来很漂亮，文字介绍也是吹得天花乱坠。有些还用购物有奖、购物送积分等噱头迷惑消费者。但当消费者付款并收到商品后，却发现与网站中的介绍完全是两回事，有时候甚至是二手货。

应对办法：1、选择开办时间较长的网购网站。例如当当网、新蛋网等等。这些购物网站创建的时间比较悠久，其信用体系远不是一些新兴网购网站所可比拟的。而如果看到一些创建时间只有几天或几个月的网购网站，那就就要多留个心眼了。

2、选择访问量大的网站购物。现在很多网购网站，看上去都“人模人样”，但实际上确根本没有访问量。访问量少，交易量自然也不高；交易量小

，网站没有收入，商品的质量和服务自然也无法保证。3、选择口碑好的网站购物。相比于前两点，其实网站口碑的可信度更高。在网购前，尽可能多逛逛论坛，了解一下网站的实际信誉度。从笔者的网购经验来看，卓越网、当当网、新蛋网、京东网等，均是口碑不错的网站。4、选择可货到付款的网站购物。现在一些大的电子商务网站，往往都支持全国范围内的货到付款服务。虽然从价格上看，货到付款可能会要求消费者多支付几元到几十元不等，但拿到了商品再付钱，显然商品质量更能得到保障。

**陷阱二：虚假标价，折扣惊人**

**陷阱表现：**有些购物网站，会在网站显著位置，把几件大家都熟悉的商品标上很低的价格，消费者一看，便会觉得这个网站中的价格很实惠。但实际上，除了这几件商品外，网站中其余商品的标价均比实体店还高，但由于有了此前的假象，消费者往往被迷惑，从而买个高价商品。

**应对办法：**

- 1、不要只关注网站重点推荐的商品价格，而是要对网站的整体销售价格进行评估，如果大多商品的价格都比较贵，那么也就没必要在这个网站上浪费时间了。购物网站多如牛毛，咱换一家网站再看看。
- 2、前面说了购物前多逛逛网站，实际上，除了逛网站，有条件的话，不妨先逛逛商场，看看中意商品在实体店中的销售价格。有了底后，再到网上找找，一般都能找到价格更实惠的商品。

**陷阱三：霸王条款，欺诈消费者**

**陷阱表现：**在网购时，许多消费者并没有仔细查看网站提供的买卖条款，而是直接“同意”了事。但实际上，在这份条款中，猫腻多着呢！多数网站对网上售出的商品不承担“三包”责任，没有提供合理的退换货说明，没有建立隐私保护对策。这样的条款，要是让你清楚明白的知道

，你还会同意么？应对办法：1、网上交易前，认真阅读网站提供的交易条款，如果发现问题，且网站拒不修改，则建议放弃。此外，由于网站提供的文本具有“易修改性”，出于安全的原则，不妨将其截图保存，或者索性将条款打印保存。2、收到商家送货时，仔细核对商品是否与网站描述一致，有无保修凭证、购物发票或收据等，如果商品存在问题，又或是单证不全，那么可以选择拒收或者马上与网站沟通，协商解决问题。

陷阱四：C2C网站中的骗子卖家 陷阱表现：许多骗子，混迹于一些人气极旺的C2C网站(例如淘宝网，拍拍网、易趣网等)，借助于C2C平台的人气，欺骗消费者。

应对办法：1、查看卖家信用度。在C2C网站中，信用度是支持整个交易流程的基础。如果卖家的信用度极低，那就得多留个心眼，不要轻信卖家介绍，尽可能地多查看一下网友对该卖家的评价。此外，一些卖家注册时间很短，但却拥有极高的信用度，那就很可能是在恶意炒信用，对于这些卖家必需小心。2、商品价格极低。利用消费者爱贪小便宜的弱点，骗子往往会库存商品、清仓处理等借口，出售一些标价极低的商品。天上掉馅饼，虽说不是没可能，但如果轻易地砸在你的头上，那还是小心为妙。3、不支持支付宝等中介机构交易。网站中明明写着支持支付宝、安付通等中介机构转帐交易，但当消费者拍下商品后，卖家却百般借口要求消费者直接付款。对于此类卖家，不管他的借口是什么，建议直接取消交易。

总的来说，网络购物陷阱大多与网络的特殊性有关。针对广大网民缺乏安全意识的现状，骗子们也展开了浑身解数，各种各样的“新招妙招”层出不穷。要想避开网购陷阱，那就得坚持两个原则。一是提高自身安全意识，凡

事多长一个心眼，多问多看总不会吃亏；二是不贪小便宜，网购只是提供一种便捷的购物方式，而并不是提供一个便宜货场所。

## 二、安全优先，正确的网上购物方法

看了以上的网购陷阱，可能很多朋友会产生这样一种想法，“既然网购如此危险，那我还是老老实实地去商场买东西吧”。这可是对网购的一种误解，即使在商场，消费纠纷也并不少见。实际上，只要掌握正确的网上购物方法，就可以让你远离网购陷阱，买到称心如意的商品。接下来，笔者便以在淘宝网购买商品为例，来介绍一下正确的网上购物方法。

**第一步：在淘宝上买东西，首先便得成为网站注册用户。**按网站提示，完成注册后，淘宝网将会往你的电子邮箱发送一封确认邮件，单击其中的“确认”按钮，便可激活刚才所注册的帐号。在注册成功页面，单击“点击激活支付宝帐户”按钮，在跳转页面中填写相关信息后，便可启动支付宝帐户了。

**第二步：在淘宝网中找到中意的商品后，先别急着下单，而是可以通过“淘宝旺旺”，与卖家进行沟通，聊聊商品，顺便再侃侃价。达到最终的购买协议后，便可单击“立即购买”按钮，开始下单的流程。**

提示：1、选择的商品一定要支持支付宝，这是对你最安全的保障。遇到以诸多理由要求直接汇款的卖家，建议直接取消交易。2、尽量选择开店时间长，信用高，好评率高的卖家，以确保自身利益。3、在处理交易纠纷时，淘宝网只认可“淘宝旺旺”聊天纪录，因此与卖家沟通时，尽量使用“淘宝旺旺”，并在聊天过程中留下明确的交易细节，以备不时之需。

**第三步：在接着出现的下单页面中，填写你的收货地址、购买数量、运送方式等信息后，单击“确认无误，购买”按钮，便会转向到货款支付页面，选择一家**

网上银行后单击“确认无误，付款”按钮。在接着出现的网页中单击“去网上银行付款”按钮，便会立即转向到选择的网上银行，填写网上银行相关信息后，便会立即将货款打入支付宝。提示：保证收款人与网上注册的真实名字一样，一般不要汇给他(她)的同学、朋友之类，以免给发生问题后的确认工作带来麻烦。第四步：接下来，在淘宝网的操作告一段落，我们可以耐心地等待卖家发货。收到快递送来的商品后，建议拆开包装，立即检查商品质量，是否与描述相符，以及在运输过程中有没有损坏，如果发现问题，就可以拒收商品。如果商品完全无缺，并且与描述相符，那么需要登录淘宝网，进入“我的淘宝”，确认收到商品并同意支付费用。可别忘了这一条，否则，卖家可是收不到通过支付宝中转的货款的哦！

### 三、教你三招，处理淘宝网购物纠纷

前面说了一些常见的网购陷阱，以及在淘宝网中正确的购物办法。不过“智者千虑，心有一失”，在网购过程中，难免遇到一些交易纠纷，例如付了钱没收到东西，又或者收到的商品与描述严重不符，面对这些情况，我们又该怎么办呢？别着急，只需按照以下提示，即使有了交易纠纷，也能把事态掌握在消费者手中。

- 1、保持冷静 发生交易纠纷后，切忌心烦意乱，而是应该在第一时间内先与卖家取得联系，如果能够交涉成功，那是最好，如果交涉失败，那也不建议在论坛中公布自己的受骗经历，这样仅于事无补，反而会打草惊蛇，给下一步行动带来不必要的麻烦。此时应该积极的收集交易相关的各类凭证，例如“淘宝旺旺”的聊天纪录，Email截屏等等，为后续行动作准备。此外，不要轻信一些声称可帮你摆平对方的陌生人，如果把资料交给他们，最终吃亏的还是你。

2、向网站提交投诉 如果与卖家交涉失败，那就需要在成交3 - 60天内启动投诉程序。登录淘宝网，依次点击“我的淘宝” - “已买到的宝贝” - “投诉”，就可以就该交易向淘宝网提交投诉信息。点击“发表新看法”按钮，然后单击“相关图片”处的“浏览”按钮，就可以上传相关的证据图片(图片大小限制在120KB以内，图片格式仅限JPG、JPEG)。淘宝网收到投诉后，便会对相关信息进行分析，如果你所提供的证据充分，那就能够为你挽回经济损失，而卖家也会受到相应的惩罚。

3、报警 如果确定卖家的行为构成欺诈，且金额已经达到我国《刑法》规定的600元起算点(对方涉嫌刑事诈骗罪)，那么我们除了在淘宝网启动投诉程序外，还可以携带交易过程中的相关凭证到当地公安机关网监科报案，淘宝网在收到警方的正式公函后，也会提供相应的协助处理。总之，交易纠纷并不可怕，只要我们沉着冷静，并且在交易过程中注重相关凭证的保留，那么通过各种手段，不难追回我们的经济损失，骗子卖家也会受到相应的惩罚。此外，网络消费维权，并不是一朝一夕可以解决的问题，网络购物环境的改善，还要我们的共同努力。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)