

不少消费者在网购时发现,买完商品没几天,商家就大幅降价。为了给消费者的“买买买”保驾护航,电商平台陆续上线价保服务——

价保,是真服务还是玩噱头?

本报记者 田真

“‘双11’活动期间,我买了一台洗衣机,没想到一个星期后,该商品降价了。通过价保服务,我‘追’回来300元。”市民王晓对自己的这次“意外之喜”非常开心。

所谓的价保服务,就是“买贵了退差价”。当消费者购买带价保标识的商品后,在价保期内,若同一商家的同一商品出现降价,则消费者可以申请价保补差。

电商平台的价保服务靠谱吗?真给消费者带来了实打实的保障?消费者对这些价保服务了解吗?对此,记者近日进行了采访调查。



资料片

200元优惠券,再支付1600元即可,等于变相便宜了200元。

刘冰说:“为了规避价保,商家直接发放优惠券,这就是变相降价,价保服务就是个幌子。”她最后找客服交涉了好几天,商家才同意退给她200元的差价。

记者看到,也有网友在社交平台上晒出遭遇的价保烦心事:自己10月底买了一部手机,当时页面显示有30天的价保服务,结果这款手机价保期间直降300元。面对网友提出的退差价,客服人员回复他:因为商品参加了百亿补贴活动,所以不支持价保。“既然没有,为什么还要在页面显示这项服务呢?这不是欺骗消费者吗?”

3

留心规则保存证据 避免“买贵了”

尽管电商平台推出了价保服务,可不少消费者要求退差价的过程并不顺畅。

记者在黑猫投诉平台上搜索关键词“价保”,看到有60422条投诉,主要是商家不履行价保承诺的问题,涉及金额从十几元到数千元不等。

其中拒绝价保的理由中,有的商家直接通过下架或者更改商品的链接来逃避规则;有的则是平台发放了优惠券导致变相降价却不支持价保;还有就是商家随意更改价保期限导致无法价保。

针对价保服务,记者随机采访了几位市民。市民吴策表示,他经常在网上买东西,不过价保服务确实很少留意过。

市民毛冉冉则告诉记者,她基本上不用价保服务,平时买东西多会留意平台的价格变化。

“我经常用价保服务,偶尔也能退回差价。不过价保服务需要消费者主动申请,系统并不会自动退税,自己还是得多关注才行。”市民石坤说道。

有业内人士提醒消费者,各平台的价保规则不一,条款和限制条件非常繁杂。消费者一定要留心价保规则,注意价保时间、价保方式、价格范围等。如果发现符合价保条件后要及时向平台或者商家申请退差价,以免错过价保时间。同时,消费者还要留存聊天记录、广告宣传页面截图等证据,便于在产生纠纷时维权。

1

申请“一键价保” 一年退了600多元

随着“双11”大促落下帷幕,不少网友在网上晒出了自己的价保截图,围绕价保服务的话题热度不减,谢梓言就是其中一员。

28岁的谢梓言是资深网购一族,她从2016年11月份就开始使用京东购物平台的价格保护服务。

“我觉得价保服务挺贴心的。我现在一有空就会随手点一点,看看有没有价保带来的惊喜。”谢梓言告诉记者,她今年已经通过价保退回了600多元钱。

谢梓言向记者展示了近期成功申请的价保服务订单。“前几天,我购买了两箱纯牛奶,一共花了114.2元,申请价保服务

后,成功退回了11.96元,每次申请都有种开盲盒的感觉。”谢梓言说,她经常在网上买东西,有时遇到前一天刚买,后一天就降价的情况是既心疼又无奈。“有了价保服务,让我少花了冤枉钱。”

宝妈刘蕊最近也尝到了购物平台价保服务的甜头。她给孩子买了4本点读绘本,结果在下单后,又点了购物平台页面的“一键价保”按钮,没想到直接退回来62元。

“我之前不知道有价保服务,也没有申请过。这次购物经历让我明白,空闲的时候可以多关注一下价保服务。”刘蕊说。

2

价保服务有猫腻 消费者也会踩坑

记者了解到,价保服务在一定程度上

降低了消费者购买商品时面临的价格风险。不过,由于平台和商家的价保规定复杂繁多,尽管购物时商家承诺价保,但要顺利申请退差价却并不容易。

“95后”刘倩倩告诉记者,她发现有时商品降价,单纯通过“一键价保”按钮,根本查不出降价。比如,今年11月初,她花68元买了两箱“阳光玫瑰”葡萄,结果隔天再下单,发现同样的两箱葡萄只要48元。

“看到价格便宜了20元,我去申请退差价,没想到系统却显示价保失败。”刘倩倩咨询平台客服却被告知,因为两单商品的编号不同,所以不支持价格对比。“明明是同样的东西,商家为了规避价保,重新更换了链接,要不是我经常买,根本就发现不了。”

市民刘冰提到价保服务也颇为无语。她之前在网上买了一件大衣花了1800元,页面显示承诺价保30天。3天以后,刘冰发现衣服降到了1600元,便去申请“一键价保”,结果系统显示价保失败。她查询得知,如果现在购买大衣,可领取商家

讲文明树新风 公益广告



关爱未成年人
就是关心我们的未来