

## 郑荐



“双十一”来了,网购族的狂欢节拉开序幕。在众多网民跃跃欲试、期待“秒杀”的时候,往年“双十一”的窘境仍令人印象深刻:拍下的东西付不了款、买好的东西到不了货、到手的货品竟是假货、水货……面对今年“双十一”的异常火热,人们不禁要问:网购关键环节的隐忧,都解决了吗?

# 今天,不“脱光”就“败光”

## 预计今年天猫与淘宝有望卖超300亿元 等等,“购物狂”们,网购有风险消费需谨慎

### 一问平台 秒杀会不会“空欢喜”?

“双十一”熬夜不睡觉去抢购,下单后却无法支付,显示系统繁忙正在排队,等了半个小时,支付页面终于恢复正常,但因超时订单又被取消了。只能重新下单,结果又排起长队。一直等到凌晨2点都没有买到。”淘宝买家黄女士说,去年“双十一”,因为付款不顺,她“空欢喜”了好几回。

淘宝内部人士介绍,2012年“双十一”第一分钟,全国有超过千万买家涌入天猫。中国电子商务研究中心最新发布的《“双十一”网购大促销用户体验数据快报》中提到,参与“双十一”网购大促销活动的用户中,约45%的受访用户

表示在“双十一”当天购物不顺畅,网页浏览、充值、支付等环节存在问题。

不少受访消费者表示,系统运行问题已经严重影响了“双十一”购物体验。那么,业界预测销售量将再创新高的今年“双十一”,是否能解决好上述问题呢?对此,阿里集团技术部副总裁刘振飞告诉记者,今年为“双十一”准备的网站承载量级是去年的一倍多,可以支撑全国数亿网民同一时刻涌入天猫,不发生迟滞情况,“天猫、淘宝等手机无线客服端的承载能力,今年更是增加到去年的25倍”。

### 二问商家 货品质量怎么验?

往年“双十一”,网络专柜代购店都是大热门。消费者在商场看好了货号,以更加低廉的价格,在代购店买下商品。然而,关于假货、高仿货的质疑,始终不绝于耳。

记者在淘宝网搜索“专柜代购”关键词,得到400多万个搜索结果。大多数代购店均打出“支持专柜验货”“提供购物小票”的招牌,以证明自己代购商品的真实性。

专柜验货可行吗?以日本护肤品牌芙丽芳丝代购为例,在淘宝网搜索该品牌代购,有数千个结果,不少卖家参与“双十一”,折扣低到令人咋舌,商品标题中还加入了“支持验货”字样。

记者来到芙丽芳丝品牌位于长沙某卖场的专柜。专柜销售人员小邓说,在网上购买的商品,专柜并没有“验货”的义务,也并未与任何网店达成验货协

议。

记者随后来到多个海外代购的品牌专柜,销售人员都告诉记者,只对从本专柜售出的商品负责,大部分专柜没有验货设备,也没有对网络购物商品验货的义务。有关验货的事宜,大多数品牌都由总公司的相关部门负责。

淘宝网上某代购fed鞋子的店主告诉记者,代购商品如果是正品,大都是内部员工或者职业代购人从非官方渠道拿货,基本不可能有商场购物小票,“都是自己打印的”。

记者在淘宝网搜索小票据打印机,竟有数千结果。在某小票据打印机销售页面,标价仅100多元一台,店家还免费提供阿迪达斯、耐克、银联卡等各式各样的小票模板,11月已售出600多台。

### 三问物流 快递会不会成“慢递”?

每一年“双十一”,都是对全国物流行业的一次大考。不少消费者反映,在“网购节”期间,买下的商品常常迟迟收不到货,快递都成了“慢递”。

天猫商城向记者透露的统计信息显示,今年各大快递公司紧急征调100多架飞机解决“双十一”当天货运的问题。

同时,各家物流、快递公司还积极在高铁上拓展渠道。目前至少有5家快递公司

已经参与高铁物流运营。

淘宝方面预计,截至目前,全国有超过100万快递人员在备战天猫“双十一”。国内各家快递公司新增分拨中心超过150个,增加操作场地超200万平方米,其中,EMS的南京处理中心甚至可以容纳19辆飞机同时起降。各大快递公司新增了4000辆车,同时,为了应对北方可能出现的恶劣天气,今年几大物流快递公司还预备了铁路资源。

### 四问诚信 网购可能暗藏哪些陷阱?

记者采访发现,近年来“双十一”之中暗藏不少“陷阱”,消费者应擦亮眼睛以防遭遇被“坑”。

#### 陷阱一:打折之前,暗中抬价

先涨价再降价,这一实体店惯用的促销伎俩在今年“双十一”电商大战前夕已见端倪。

研究生小臧心仪某品牌的单反相机已久,一直在电商网站上观望价格。她告诉记者,几天前,她在某大型电器购物网站上看到该款相机标价5099元,“第二天早上再看,就涨到了5999元,这是在为‘双十一’打折做预热么?”小臧在微信朋友圈写道。

资深网购族廖小姐对被电商炒得火热的“双十一”兴趣不大:“不少所谓‘优惠’是把价格抬高之后再折扣,算下来其实与之前差不多。而且这不是个案,有些商品‘双十一’前后只差几块钱而已。”

趁着“双十一”到来,大量新品也是商家的促销手法之一。记者发现,新品的折扣往往很低,有的只需三四折,但算下来却并不便宜——商家为了让够“低”的折扣吸引眼球,暗中抬高商品原价。

“款式差不多的两件羽绒服,旧款的原价只要1200多,平日里五折销售。但新品的价格设置在1600元,就算打4折,价格也并不便宜。你以为你赚了,其实卖家才是赢家。”廖小姐说。

#### 陷阱二:人气赚够,“特价”缺货

以某样“特价商品”吸引客户进店消费,从而带动别的商品销售,这种促销手法也不鲜见。然而,不少买家却反映,一些店铺里“特价商品”经常付款后不发货,卖家给的解释是“缺货”“售罄”或者“备货不足”。

“想给爸爸买一个剃须刀,搜到了一个价格最低的店铺,毫不犹豫地拍下了。为了不浪费邮费,我顺便还买了些别的东西。等了好几天,却发现到手的东西中没有剃须刀,卖家的解释是缺货,还主动将剃须刀的钱退给了我。”长沙市民姚雪说,剃须刀没买到,买了一堆别的东西,但又不想自己花邮费退回去,只好认了。

#### 陷阱三: 假货水货,鱼目混珠

低价商品中,也不乏品质存疑的假货、水货鱼目混珠。去年“双十一”,就有不少网购了“花王”纸尿裤的家长通过微博等多种渠道控诉维权,反映孩子用了

网购的“花王”纸尿裤,出现红屁股、水状疱疹溃烂的症状。

以次充好的现象更容易发生在“山寨”流行的电子数码产品领域,长沙某高校大学生王予明告诉记者,他“双十一”网购的某知名品牌无线鼠标,用了半年后无线接收器丢了,想在当地找售后配,却被告知是仿品。“这样的商品卖家‘双十一’这天卖了数千件,恐怕大多数消费者都被蒙在鼓里。”王予明说。

#### 陷阱四:商品低价,运费“坑人”

“价格战”之余,消费者往往不太在意的网购运费其实也暗藏着“猫腻”。有不少消费者爆料称,促销商品很低价,运费却是“天价”。

“买了一套沙发,价格挺便宜,邮费当时付了200元。没过几天,物流却打电话来让我去郊区一个地点自提,否则送货上门要加价300元。我一个人怎么可能搬得动沙发?咬咬牙只好多花300元。”长沙的何女士告诉记者,大件物品的物流费用并不高,但快递费用却不便宜,商家模糊了二者的界限,在消费者不知情的情况下,将运费变为另一个“盈利空间”。

#### 陷阱五:“双十一”最低,只是传说

“都说‘双十一’全年最低价,可事实却不是如此。”网民刘女士告诉记者,去年的“双十一”,天猫一家服装店声称“不定时涨价”“越早买越便宜”,她做足功课,甚至为了抢到低价,11日凌晨特意起床“秒杀”,终于以“年度最低价”购买了上千元冬装。

“双十一”过后几日,卖家果然恢复了原价,刘女士很得意。不承想,没过几天,卖家将价格调到了更低。更让人恼火的是,不久之后的“双十二”、圣诞节、元旦节,价格又一再突破“新低”,刘女士彻底觉得自己上了当:“‘双十一’最低,只是个传说。”

综合新华社电



## “数字”

业界根据电商营销力度及增长趋势判断,今年天猫与淘宝“双十一”销售额有望超过300亿元,期间快件量将突破4亿件。

一天销售额300亿元,是什么概念?记者查询几组数据作对比:王府井百货前三季度营业收入145.36亿元;沃尔玛去年在中国的销售约100亿美元;国庆黄金周期间,北京110家重点商业服务业企业实现销售额67.1亿元;广州9大商场销售额7.6亿元;成都9家商场销售额3.17亿元……

也就是说,如果天猫与淘宝今年“双十一”的销售能如预期达到300亿元,就相当于王府井百货三个季度销量的两倍;相当于沃尔玛中国半年销售额;相当于国庆黄金周期间北京110家重点商业服务业企业销售额1.5倍,广州9大商场40倍,成都九大商场近100倍。

