

“双十一”来了 不做“剁手党”

专家:按需购物是理性消费的第一步

明天是11月11日,“双十一”如约而至。近年来,随着“双十一”被人们热捧,越来越多的商家打折促销,网络销售和消费越来越火爆。你是否也加入了“剁手党”行列,早早地把购物车塞满,开启了疯狂网购的模式。专家提醒,消费者应该学会理性消费、合理消费、适当消费。

□本报记者 王路曼 盛丽

【调查】

冲动消费 网友易陷入购物漩涡

提到“双十一”,不少人头脑中闪现的会是购物这个词。的确,如今这个日子已经和购物狂欢节融为一体,成为了名符其实的网络促销日。其实,关于“双十一”的促销大幕绝不仅仅是在这一天才拉开。不少人也注意到,早在10月初,打开一些购物网站的时候,很多有关“双十一”促销的广告,就会铺天盖地一涌而来。

“双十一”网购狂欢节源于淘宝商城(天猫)2009年11月11日举办的促销活动。当时参与的商家数量和促销力度均有限,但营业额远超预想的效果,于是每年的11月11日就成了天猫举办大规模促销活动的固定日子。

而一组数字足以证明双十一的火爆,据统计,2010年,淘宝商城“双十一”全场五折大促销曾创下单日10亿元的销售纪录。2010年,淘宝双十一狂欢节当天共有2100万用户参与了疯狂抢购。

2011年,“双十一”零点上线,8分钟突破1亿,21分钟突破2个亿,一个小时将近5个亿,10个小时10亿,13个小时15亿,最后单单淘宝商城33.6亿,全网52亿。

但是在这个购物狂欢中,不

少人也开始意识到理性消费的重要性。80后职工刘梅虽然有着多年的网购经历,但是对于“双十一”却一直处在望而却步的状态。“我以前不参加这种电商的狂欢节,主要怕自己不够理性,会盲目购物,乱花钱。但是去年我还是加入了这场购物大战。”

去年“双十一”的时候,刘梅将购物车装得满满的。“基本上是见到什么就会买什么,之后才发现有的东西根本就没用。”刘梅回忆她提前备战,将平时感兴趣的衣服、鞋、包等各种各样的物品一股脑儿地塞进了购物车。

刘梅回忆,去年“双十一”前,她在实体店看上一件衣物,但是因为没货,于是她想到在网店购买。“我发现网上相同的衣服,确实价格便宜不少。但是买完后,我发现自己进入一个购物的漩涡,无法自拔。”

当天晚上,刘梅一直盯着手机屏幕直到12点。但是在结账的时候,她却发现想买的衣物因为库存不够,最终没买上。“这时我的内心发生变化,变得很冲动。于是,将自己购物车中放的东西,在不假思索的情况下,全部下单购买。一共花费一千多元。”

维权难破 网购纠纷层出不穷

张小溪就是一名网购狂欢节的忠实粉丝,“那些打折优惠活动太诱人了,我每年‘双十一’都在网络上消费超过2000元。”张小溪告诉记者,从进入11月份,她就每天刷手机,为“双十一”购物做准备。

但伴随着网络购物人数及交易量的突飞猛进,因网络购物引发的各种纠纷也时有发生。“去年‘双十一’我买了一包号称是‘原装进口’的纸尿裤,结果收到之后发现,连生产日期都没有,纯属是假货。”张小溪告诉记者,最后,因为联系不到商家,她又懒得诉讼维权,只好自己吃了“哑巴亏”。

像张小溪这样明知被侵权,却最终自认倒霉的人还有很多,刘先生就是其中一个。“去年‘双十一’,我因为一个电饭锅跟网络电商产生了纠纷。”刘先生说,当时自己很生气,因为产品明显出现了质量问题,但就在刘

先生准备走法律程序维权的时候,他发现,自己没有及时保留相关证据,网络平台又不提供证据,最后刘先生因证据不足,没有维权成功。

据不完全统计,近三年来,北京市法院系统共受理因网络购物引发的纠纷案件一百余件。

采访中,记者不难发现,在网购狂欢的过程中,不但暴露出“虚假折扣”、“利用限时噱头欺骗消费者”等现象,质量难以保障、消费者维权难度大依然是主要问题。“按照监管部门的属地管理原则,如果经销商不在消费者所在城市,监管部门无权对此进行处理。”这种监管脱节的现象,无疑会助长了某些不法商家的气焰,而网上经营者难以确认、经营场所不易查找、没有收据和发票等问题,都成为消费者维权诉讼过程中,因为证据不足而难以立案的难题。



【对策】

职工支招:慧眼识破营销术 按需购买是法宝

采访中,很多消费者也向记者反映,他们往往是在事后冷静下来能发现自己掉入了电商的营销战术当中。

每次“血拼”之后,刘梅就会感到很后悔。“查看这些‘双十一’的战利品的时候,才发现很多东西根本不需要。”“其实,‘双十一’打的是个心理战,制造限时抢这种促销方法,让消费者变得有些不太理性。”今年,“双十一”前刘梅变得更加理性。她反复进行对比物品,绝不再轻易将物品放入购物车了。

和刘梅“双十一”购物经验不同,职工张静可谓是个资深的

购物达人,但是面对“双十一”,她也有过冲动的购物经历。“我平时就有在网上囤货的习惯,什么化妆品、护肤品的,只要有活动,我都会购买。”有着多年“双十一”购物经历的张静,去年也狂买了一番。“我的购物车全都装满啦,99件商品都达到购物车的上限,差不多花5000多元。”

张静介绍,最早她都是在网上买书。“当时开始网购主要是觉得便捷、省钱。”之后,大概4年前,她开始加入“双十一”购物的狂欢中。“这个促销时间还是很有活力的,基本是在年底,人们都会有购物的冲动。”但是

为防止出现不理性消费,今年她提前一个月开始筛选购物车中的物品。

“因为网购经验丰富,我对价格也比较敏感。”张静告诉记者,很多商家打出“双十一”价格优惠的幌子,其实根本就是虚假广告,常有先提价、再打折的现象出现。张静说:“而所谓的‘限时抢购和秒杀’活动,很多只是幌子,消费者根本就抢不到。”

面对这些营销战术,张静建议,只要保持冷静,买需要的东西,不为了消费而消费,不贪小便宜,就不会掉进电商的“营销陷阱”。

律师提示:保留证据 才能依法维权

“在网购比例大幅增长的情况下,消费者应增强自身举证意识,提高取证和留存证据的能力。”采访中,律师曹岩提醒消费者,在购物过程中,消费者应要求商家开具正规发票,以证明存在买卖合同关系,并妥善保管。适当时,消费者还应提供其他证明购物发生的证据,或购物过程的录音、照片及快递送货单据等。

当然,在网购中,经常出现网民匿名购买、下订单和实际收货人不一致的情况。但其实,网络订单是证明双方买卖合同关系成立的重要证据。所以消费者应妥善留存网络账户注册信息、个人订单信息,及时截屏保存,必要时应办理公证。

同时,对于商家店铺的相关宣传或网络标语,也应该谨慎及

时地截图,收集证据。发现商品存在质量问题时,如果觉得单方送检会浪费时间和资源,消费者可及时向工商部门举报或诉至法院。“在众多涉及产品成分含量、质量好坏、真伪的维权案件中,权威机关的鉴定结果是案件审理的重要依据,直接到法院起诉,可以尽快进入鉴定程序。”曹律师说。

【监管】

规范管理 提高商家自律意识

“双十一”临近,为规范网络零售价格行为,提醒经营者依法促销,规范竞争,保护消费者合法权益,国家发展改革委价格监督检查与反垄断局、北京市发展改革委价格监督检查与反垄断局、东城区发展改革委物价检查所于10月28日在东城区联合召开“双十一”价格促销提醒告诫会。

会议强调,在网上销售商品和提供服务,应当同实体店一样,自觉依法明码标价。标价内容要真实明确、清晰醒目,价格变动要及时调整。不得在标价之

外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。

此外,还提到禁止利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段,欺骗、诱导消费者进行交易,防止出现虚构原价、虚假优惠折价、不履行价格承诺、低标高结等价格违法行为。各网络零售企业应当加强价格自律,树立依法经营、诚实守信、公平竞争意识。建立和完善内部价格管理机制和纠错机制,加强对价格促销方案的事前审查,促进价格行为更加规范。

近几年,为了规范网络零售企业的价格行为,本市价格主管部门定期通过政策培训、提醒告诫及发放宣传资料等方式,不断增强经营者守法意识,加强行业价格自律,首都市场价格环境逐步优化。下一步,本市各级价格主管部门将进一步加强市场价格监管,及时制止和依法查处各类价格违法行为,保持12358价格举报热线畅通,依法受理群众价格投诉举报。对群众反映的涉嫌价格违法问题,一经查实,将依法严肃处理并向社会公开。