

现如今随着电子商务迅猛发展,给我们生活带来便捷和实惠的同时,由于交易双方信息严重不对称,也给消费者维权带来一些新问题。近几年,市消协曾多次接到有关电商随意取消订单的投诉。这种俗称“砍单”的电商投诉,一般涉及消费者人数较多,处理结果也往往不尽如人意,甚至不少人选择了自认倒霉。

为了充分了解电商“砍单”问题有关情况,保护广大消费者合法权益,市消协开展了电商“砍单”问题调查。在3·15来临之际,向社会公布了相关情况并提醒广大市民在生活中应该如何面对。



# 八成网购者有被“砍单”遭遇

## 市消协提醒:消费者应保存好证据及时投诉

□本报记者 博雅

### 网购遭遇“砍单” 不少人选择忍气吞声

记者了解到,此次在3484名被调查者中,2836人表示有过网购被“砍单”的经历,占比81.4%。调查数据表明,超过八成被调查者有过网购被“砍单”的经历,这说明目前电商“砍单”问题具有一定普遍性。那么,遭遇“砍单”后,消费者通常都如何面对?

调查显示,网购遭遇“砍单”后,除了部分被调查者选择向消协投诉或找商家理论外,还有不少被调查者选择忍气吞声,而通过向法院提起诉讼的被调查者更是寥寥无几。在3484名被调查者中,针对遇到“砍单”怎么办的问题,1586人选择“向消协投诉,请求协助解决”,占比45.52%;1313人选择“找商家理论,要求履行订单”,占比37.19%;546人选择“自认倒霉”,占比15.67%;而选择“向法院提起诉讼讨回公道”的被调查者只有36人,仅占1.03%。

同时,被调查者认为“砍单”问题屡发的最重要原因是商家违约成本太低,其次是电商经营诚信度不高和法律法规不够完善。被调查者认为可对“砍单”问题采取的措施中,排在首位的是加大政府监管和失信惩罚力度,其次是完善电商法律法规和推进电商诚信体系建设。

记者了解到,本次调查共征集到电商“砍单”案例148件,这些案例都具有一个共同特征:消费者下单成功并支付款项后,被电商经营者以商品缺货、系统出错、操作失误、订单异常以及产品质量等理由单方面取消订单,或者一直拖着不发货,从而使消费者的权益受到不同程度的侵害。其中在148件案例中,“砍单”最多的商品是服装服饰,其次是箱包和图书等;有超过一半的“砍单”案例发生在电商平台商家,其次是电商平台自营和厂家官网。

今年1月18日,消费者胡某在上海威富服饰有限公司经营的北面商城选购了2件羽绒服,共计293.72元。下单成功后,商家一直不发货。随后商城却以网站故障为由,在未与胡某协商的情况下单方面取消了订单。事后,网站单方面提出购买10件以内的消费者发放50元优惠券的补偿方案。2月11日,胡某又接到该网站的短信,说可以以吊牌价(2098元)4折购买之前被“砍单”的商品。也就是打完折839元一件,这比“砍单”之前147元一件的价格贵出了好几倍。

据市消协介绍,本次调查期间共征集到21件北面官方旗舰店以网站故障为由“砍单”的案例。调查项目组将情况向商城反映后,截至目前,问题仍然没有得到有效解决。

### 面对商家任意“砍单” 不能简单妥协退让

通过此次调查发现,有超过八成被调查者有过被电商“砍单”经历,这说明电商“砍单”问题不只是偶发现象,已经具有一定的普遍性。如果电商“砍单”问题得不到有效遏制,将会损害更多不特定消费者的合法权益。那么,对于“砍单”现象我们该如何面对?

为此市消协表示,首先,建议正在制定的《电子商务法》充分考虑电商“砍单”所带来的负面影响,从立法的角度对电商“砍单”问题做出明确规定,从根源上堵住电商“砍单”的漏洞,不给电商经营者留下可乘之机。

其次,建议进一步强化电商企业的责任意识,尤其是要强化电商平台的首要责任,电商企业应当以身作则,明确内部监管,规范经营行为,完善各类促销活动规则,以良好的形象和口碑推动电子商务的有序发展,而不是打法律的擦边球,钻法律和制度的漏洞。

此外,要提醒消费者增强依法维权意识,面对商家的任意“砍单”,应当保存好证据,勇敢拿起法律武器维护自己的合法权益,而不是简单的妥协退让。特别是遇到一些严重损害消费者合法权益的群体性“砍单”行为,更要及时向有关部门投诉、举报。

# 健康资讯

## 吃对食物脾气好 爱生气的人多吃瓜子

易生气试试嗑瓜子

经常容易生气或精神抑郁的人不妨多吃点核桃、瓜子、南瓜等食物,这类食物含有丰富的维生素B<sub>6</sub>,有助于改善精神状况。缺乏B<sub>6</sub>可使人变得容易生气、精神抑郁。肌肉缺乏维生素B<sub>6</sub>时会出现烦躁、肌肉抽搐等情况。但如果是抑郁症的患者一定要去咨询专业医生。



### 常吃果蔬脾气好

水果蔬菜有助于调节情绪,特别是一些富含维生素C的蔬菜水果。维生素C不仅可以增强身体的抵抗力,而且可以抗压,也是我们的体内制造多巴胺、肾上腺素等愉悦因子的重要成分。维生素C缺乏会导致人的性情冷漠、性格孤僻及少言寡语。研究发现,每天食用大量的维生素C能降低30%的皮质醇水平;测试过程中发现,定期服用维生素C的受试者,记忆力明显好于那些不食用维生素C的受试者。

### 鸡蛋大豆减轻情绪波动

如果感觉老忘事,情绪波动、焦虑不安,可能是由于体内缺乏胆碱所致,试试吃些清淡并含有胆碱的食物(如大豆、鸡蛋、大米)以及富含烟酸的食物(如花生、面包等),因为胆碱和烟酸结合可形成乙酰胆碱,这有利于缓解焦虑不安的情绪。含胆碱比较丰富的食物有蛋类、动物的脑、心脏与肝脏、麦芽、大豆、花生,蔬菜中的莴苣、花菜中含量也比较多。(叶彬)

# 丰台分局相关科室 应章丘大厦邀请进行培训

3月1日下午,丰台区工商分局合同科、消保科、企监科、广告科应六里桥工商所辖区章丘大厦的邀请共同开展了培训会。此次培训会面向章丘大厦写字楼出租商户以及章丘饭店工作人员,共80余人参加。合同科以“消费类不公平格式条款解读”为题,重点介绍了相关法律法规对格式条款的规定,用生动的例子介绍了日常生活中遇到的格式条款问题以及处理办法;消保科介绍了“两项维权制度”以及《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的相关内容,提示商户要充分认识两项制度的重要性,遵循暂行办法的规定,在各项工作中守法合规;企监科以“年报及异常名录基本问题介绍”为题,以真实的案例引入主题,警示教育列入异常名录将使公司及个人处处受限,并介绍了年报的步骤及注意事项等问题;广告科以“《广告法》热点问题解读”为

题,重点介绍了新广告法出台后商家面临的相关问题,包括虚假广告、绝对化用语等,用精炼的语言提醒商家规范广告用语。此次培训会内容丰富,形式生动,以当下热点及重点的问题为切入点,更好地提高了参会人员的法律意识,为进一步促进商家诚信经营、合法经营打下了良好的基础,得到了与会人员的好评。 白莹莹



# 遗失声明

- 陈祥斌 0200311015800021603242 陈杰 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283...

- 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283...

- 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283...

- 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283...

- 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283 李俊 0200311015800021603283...