

“光棍节”的货还在路上，“双十二”又来挖荷包。面对一波又一波网购热潮,本报盘点“双十一”后遗症,为您提个醒——

“双十二”网上抢购你够精吗?

本报记者 胡晓晶

“光棍节”(11月11日)的货还在路上,“要啊要啊”(12月12日)又来挖荷包。去年“双十二”,淘宝网上有1.2亿买家涌入下单,创下当年中国电商单日网售新高;今年“双十二”,淘宝打出“讨价还价”新玩法,其他电商自然不甘淘宝“独食”:腾讯拍拍推“疯抢节”全场5折封顶,京东商城百万会员商品最低2.5折起还有美女送货,苏宁易购继续“0元购”再送爱心——“你买1件,我捐1元”……

尽管有专家认为电商频繁造节易造成“促销疲劳”,甚至说“‘双十一’已经透支了‘双十二’”,但作为今年“双十一”的全国“大户”,这两天备战“双十二”的沪上买家还是不少:“光棍节没抢到货?怎能放过‘要啊要啊’?! ”继“光棍节”前四问“双十一”,本报为您在“双十一”后六问“双十二”,盘点“双十一”有哪些后遗症,但愿在“双十二”时能免则免。

货品真不真?

“头层牛皮拖鞋,假一赔老板娘!你敢买,我就敢赔!”今天凌晨,在淘宝网“1212卖家宣言”的留言墙上,一家鞋店的老板娘的“高保真”宣言“亮翻全场”,而卖家的宣言一定程度上也映射出买家的担忧。实际上,“光棍节”至今已过一个多月,网上关于“双十一”打假的维权投诉声开始响起来。

央视网“315在线投诉平台”讲述了这样一个案例:“3799元三星N7100正品行货,送200元天猫红包,40元现金返利”,见一家叫“喜来祥”的数码专营店广告诱人,消费者陈先生在“双十一”果断出手。但货到后才发现该手机不仅无三星贴膜标识,而且在工信部网站查询入网证时竟发现一证多机;随后,因这款手机无法进行系统升级,陈先生就带去三星指定的售后服务点,这才知道原来自己“光棍节”淘的“不是正品行货,无法享受全国联保”。无独有偶,至今已有550多位像陈先生这样的受害者在QQ上建了维权群,正抱团向违法卖家讨说法。

【消费提醒】“天猫‘双十一’的卖家多为大企业,而淘宝‘双十二’的卖家多为小卖家;‘双十一’都有可能买到水货,‘双十二’更要当心假货”。业内人士提醒,淘宝“双十二”莫要过分贪图杀价,比成本价还低的怎么可能有真?相对而言,有“假一赔三”“第三方质检”等标志的店铺更“保真”。

促销实不实?

在上个月的“双十一”大战中,各大电商都使出浑身解数抢人头,促销方式也多种多样:“满现金送礼券”“充值抢红包”……但不少消费者左抢右抢,一通熬夜后才得出结论:“任你千算万算,还是精不过商家!”看京东部分自营产品“满99元送1010元礼券”,消费者李小姐觉得划算就赶忙凑单。但买完后发现,原来所谓的1010元礼券,是被拆分成16张,分别用在办公用品、汽车用品、手机配件、音像图书、服装、家电等多品类中,每张又必须再购满一定金额才能用,且大多数都是要“买满200元可抵40元”。这意味着,要真正把这些礼券用完,李小姐起码要在同一家商城持续消费8000多元。

有调查显示,“直降”不利于绑定用户的二次消费,所以在今年“光棍节”电商集体大促中,商家直降仅占33.5%。据网购比价平台“帮5买”发布的《双十一价格监测不完全报告》显示,以热门的智能手机为例,在京东、易讯、苏宁易购等平台上的主要机型都达到过历史最低价,但也存在先升后降的价格波动。

【消费提醒】“帮5买”CEO尹汝杰指出,无论“双十一”还是“双十二”,商家大打促销战确能带来价格实惠。但是消费者也要多比



■「双十一」积压的不少快递货物还在路上

见习记者 陈梦泽 摄

【焦点链接】

老年人网购切莫一时冲动

数人对网购尚不熟悉,容易遇到骗局,也可能会买错东西。淘宝四钻卖家“朱朱美国代购”店主告诉记者,她就碰到过看不懂英文却要求她在美国代购保健品的老年买家,正如她所担心的,代购过程中果然出现许多问题,尽管她事前做了很多解释说明,最终对方仍然买错了商品,还迁怒于她,给予差评,让她深感冤枉。之后再碰到老年买家,她更加小心,常常要提醒对方请子女代为确认商品后才敢接单。

本报记者 孙云

价懂行情,心里有底,才能看清花哨促销背后的实价,以免在疯狂血拼后懊悔。

系统忙不忙?

“光棍节抢货堪比高考过独木桥啊!”——“光棍节”凌晨,“抢货抢不上”“花钱花不出”一度成微博上最热门“吐槽”。今年“光棍节”一天,仅在支付宝上天猫淘淘宝的日销售总额就达191亿元,是去年的3倍多。但据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》表明,有45%的“双十一”消费者,都表示当天购物不顺畅,尤其网页浏览、充值、支付等环节普遍有问题。

实际上,网络大堵塞去年就曾困扰“双十二”,阿里巴巴方面今年为此还花大价钱升级了系统,可为什么还是会出现支付“肠梗阻”呢?记者当天实战“光棍节”抢货,发现在零点后两小时内,买家看货下单想走招行、建行、中行、交行、兴业等多家银行付款的,皆因在线排队爆满而导致支付拥堵。另外,“双十一”里的手机支付虽在前14分钟就突破了1000万元,但和PC付款比数量级上还是“小巫见大巫”,当天手机付款的人明显更快。

【消费提醒】从经验看,“双十二”里如先充支付宝,再用支付宝余额直接付款,会比用网银付款更畅快。另外,在“双十二”当天也可能出现这种局面:用无线支付要快过电脑支付。

库存多不多?

“虽然我拿到了天猫最高500元的超卖积分补偿,可一想到忙了大半夜却空欢喜一场,心里总是不舒服!”,“骨灰级”淘客“阿依达”说。今年天猫的“光棍节”超卖,主要集中在阿迪达斯、杰克·琼斯、真维斯、欧时力、

5plus、优衣库等热门品牌,尽管天猫官方及多家店铺此后都给出了积分补偿或红包补偿,但仍让消费者感觉是出尔反尔。

同样在“双十一”,“新妈妈”孙女士看中了当当网上的“买满299元立减100元”。她向记者展示了当时的截屏:“囡囡常用的这款纸尿裤当单价59.9元,如果买5包就能减100元,算下来每包39.9元,相当于打了6.7折,比我以前网上看到过的最低49元还便宜。”但是,当孙女士正欲一次性来个大采购,却发现该商品已迅速显示“缺货”。

【消费提醒】除了价比三家,货也要比三家,尤其别忘记看库存足不足。以淘宝的“双十二”为例,截至上周末报名的卖家数量超过61.8万个,商品数量累计过573万件。如果“双十二”期间某官方旗舰店因人多扎堆而断货,不妨看看有资质的该品牌经销商店。

快递快不快?

“新房里床最重要,可就缺床迟迟不到!”只因“光棍节”里“团床”,“准新娘”陆小姐至今还在抱怨。今年“双十一”,尽管快递公司开足马力加人加车,但仍敌不过网购族旺盛的购买力。圆通全网业务量较去年增长一倍多,申通日处理量突破755万件……而除了快递不快,“双十一”以来“暴力快递”也广遭诟病。消费者马先生在“光棍节”为侄子淘了盒进口饼干,3天后货到时见包裹严实就当即签收了。谁料事后拆包,才发现一盒饼干几乎碾成饼干渣。

业内人士承认,虽然去年“暴力分拣”事件被曝光后,多家快递公司都对分拣流程做出了严格要求,但“双十一”庞大的工作量让快递员们恨不得有“三头六臂”,有时候时间紧、心情差,着实难以做到一一轻拿轻放。对此,淘宝和淘宝卖家日前为“双十二”发起了

“快递子母包”,即“双十二”当天卖家给买家寄出的包裹里,还会多备一份礼物给快递员:“帽子、围巾、护手霜、手套等御寒用品,或是糖果、贺卡等小礼品,希望大冬天让快递员傅心情好,服务也更好!”

【消费提醒】如需尽快到货,在淘宝上可购买带“闪电”标识的“宝贝”,下单后如24小时内卖家未发货,淘宝会以买家实际支付商品金额的5%进行额外赔偿。如果对货到不是那么着急,也可以试“双十一”已开始的“慢递”和“收货站”,前者适用于建材、家装、电器等“大家伙”,后者则方便没时间等在家上班族就近自提。特别急用的,还是到商店里现买现提吧。

售后好不好?

“冲动消费害死人!”作为“光棍节”里消费“大户”,邹阿姨今天终于“解套”。由于用女儿的淘宝账户有较高的买家经验值和信用评级,邹阿姨享受到了退款垫付和退货快递保险,但她承认:“头脑发热抢了一万多块的货,退货也要退一个月,今天总算全部退完了!”数据显示,11月份的电商投诉超8000起,近半缘自“双十一”各大电商平台,其中既有卖家的“质量病”,但也不乏买家的“后悔病”。像“双十一”天猫销售排行榜前三名的杰克·琼斯、骆驼户外和全友家居,当日的销售额都过亿元,但事后的店铺退款率分别为9.43%、19.57%和35.97%,其中全友家居退款率超过行业平均值7.5倍。

【消费提醒】网购打折迷人眼,连带消费冲动多。建议列好购买清单,有针对性地先收藏再购买;或给自己定个消费额度,帮自己理性对待“双十二”。同时,对确有需求购买的商品,尽量选择“7天无理由退换货”商家,以及“30天免费维修”商家,这样售后更有保障。