

有关“双11”的那些事儿

新型消费 “新零售”喊你来体验

□本报综合报道

一年一度的“双11”即将到来,不少消费者摩拳擦掌,准备做“买买买”的“剁手党”。今年的“双11”,有哪些利好消息,又有哪些风险警示呢?

放心购买

首批500家失信电商黑名单发布

国家信息中心副主任周民表示,在全国信用信息共享平台上有关部门共享的黑名单信息中,经分析比对,共梳理出电子商务黑名单企业6440家,其中首批500家已在“信用中国”网站公布。

日前,国家发展改革委专门召开“双11”电子商务领域信用建设工作会议,强化电商促销中的“信用问题”。由阿里巴巴、京东、腾讯、百度等八家企业共同组成的“反炒信”联盟同时也举行了扩盟仪式,包括美团大众点评、唯品会、蜜芽等七家企业加入联盟,该联盟希望以“双11”为契机,强化电子商务领域信用建设。

国家信息中心副主任周民在会上介绍了电子商务领域严重失信黑名单有关情况。他表示,在全国信用信息共享平台上有关部门共享的黑名单信息中,经分析比对,共梳理出电子商务黑名单企业6440家,其中首批500家已在“信用中国”网站公布。

与此同时,由中国改革报社牵头编制的《电子商务领域信用风险“双11”预警报告》从去年开始将按年度向社会发布。报告总结了我国电子商务领域诚信建设的新进展,归纳出消费者和商家需要防范的信用风险,并向政府部门提出政策建议,同时还发布了10个诚信典型案例和10个失信典型案例。



扫二维码,看首批500家失信电商黑名单详细内容

种种迹象表明,今年的“双11”将从单纯追求电商消费数字变成线上线下全渠道融合的一场消费盛宴。

万达网络上线“飞凡APP”

“双11”前夕,万达网络上线了新版生活服务类应用“飞凡APP”,汇聚了实体商业中美食、购物、电影等多样生活服务信息,线上线下协同推出打折优惠,引导用户到线下消费。

苏宁推出新“逛”法

苏宁也于近日为消费者推出了新“逛”法。据

了解,“双11”活动期间,消费者通过手机APP选择“视频导购”,便可足不出户地在家获得线下门店专业导购和讲解,比以往网购只能看图文介绍要更直观、更及时。

京东推出无人零售体系

除了消费者看得见、摸得着的变化,供给侧结构性改革也促使很多变化发生在生产、物流等消费背后的环节。京东在“双11”前夕推出全流程无人仓、无人货车、智慧供应链开放平台等一整套无人零售体系,用“黑科技”支撑新的零售生态。

风险警示 “老骗术”犹在,新风险又来

个人信息被泄露、恶意刷单、虚假交易……人们熟知的网络欺诈风险尚未清除,跨境消费额度“被透支”、社交电商“信任危机”、七天无理由退货“难落地”……新型网购风险已进入公众视野。

“双11”前夕,国家发展改革委发布相关报告,对电商领域存在的信用风险做出预警。

客服来电,新风险露头

实例:

今年9月,江苏省江阴市民董女士接到一个自称淘宝客服的陌生电话,声称她此前购买的衣服有质量问题,承诺双倍赔偿。董女士扫对方提供的二维码,输入银行卡号等关键信息,15900多元立即进了骗子口袋。

风险:

不仅是电话诈骗,一些新型网购风险也开始露头:

●跨境消费额度“被透支”

有消费者在跨境购时发现,名下多笔交易记录并非本人购买,也未收到过相关商品,其身份信息可能被冒用来扩大额度,赚取税收优惠。

●社交电商“信任危机”

部分投机分子以次充好,暴利定价,通过各级

微商和个人,将三无产品卖给消费者,并有可能异化为传销活动。

●七天无理由退货“难落地”

今年3月《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》正式施行,但一些电商在实际销售中,针对不宜退货的具体商品没有告知;一些电商限制消费者退货方式,侵害了消费者的自主选择权。

“老骗术”仍在,“亲”们不堪其扰

网购“新风险”需要警惕,一些“老骗术”也仍在困扰着消费者:

●商品促销假象

各种暗含“水分”的打折促销,在损害消费者利益的同时,极易引发对电商的信任危机。

●用户体验“代写”

一些商家专门雇人假冒用户撰写消费体验,不仅对消费者产生误导,也涉嫌消费欺诈。

●线上线下双重标准

个别商家线上商品质量低于线下同款商品质量。

●售后服务难以兑现

一些家电产品在保修期遇到质量问题要求退换货时,商家要求消费者到线下指定售后网点出具报告,而有些城市并没有售后网点,消费者很难自行检测,进行证据留存。

消费提醒 小心避开5大陷阱

消费警示提醒,面对电商平台优惠活动,保留“抽奖秒杀”细则、礼品清单、订单细节等相关截图,以防碰到虚假特价、商品超售等情况;购买商品时,索要发票或收据,对商家宣传、聊天记录、订单详情做好截图,以防不良商家私自取消订单、更改活动规则,导致个人权益受损。

消费者要擦亮眼睛避开以下消费陷阱

1.线上线下同款商品质量不一样:颜色、配件或某些功能存在差别,购买时要注意。

2.消费者下单易退款难:下单前仔细查看商品的介绍,并保留下单凭证;退换货时提前与商

家商议运费事宜,并保存截图等信息,同时保存好快递单;遇到商家不守承诺或售假,向平台和相关部门举报维权。

3.赠品不能享受常规售后服务:法律规定赠品也要保修,赠品通常都没有发票,质保卡成保修时唯一凭证,要让商家在质保卡上加盖公章。

4.先涨价后打折:对于心仪商品,关注平时销售价格,与“双11”价格进行对比;对先涨价后打折的行为可向平台和监管部门举报。

5.各种中奖、退款、秒杀诈骗:不要轻易点击不明链接,以防落入陷阱。