

网购给差评,不断遭骚扰

中差评修改师成职业,消费者权益难维护

文/片 本报记者 郭延冉

随着网络的普及,网购早已成为一种时尚。在网上商城几乎可以买到任何在实体店能买到的商品。浏览商品成交量 and 买家评价是多数消费者决定是否下单的重要依据。然而,中差评修改师这个职业的出现让消费者所能看到的买家评价已经不那么可靠了,随之而来的是无法保障的合法权益。近来有不少读者反映遭到了中差评修改师的疯狂骚扰。

消费者: 网购书籍给差评 电话被打爆

“就给个差评,没想到遭到了骚扰甚至威胁。难道网购就不能给个公道的评价吗?连真实意见都不能发表,消费者的权益还怎么维护。”日前,正在读大四的小陈向记者反映了他网购的遭遇。

明年参加研究生入学考试的小陈前些天与研友们一起在网上购买了一套价值240多元钱的复习资料。“买的时候明明说是用于2014年考研的,还承诺是正版的,收到后发现是去年的考研资料,而且纸质很差,一看就不是正版。”小陈说,因为收到的货物与卖家描述严重不符,就给这家网店一个差评。“亲,把你给的差评改成好评吧,可以退给你30元钱。”接下来的几天里,小陈不断收到要求改差评的电话,小陈觉得卖家没有信用,为防止更多的研友受骗,小陈每次



都很坚决地拒绝了改差评的要求。最后,卖家又多次通过QQ要求小陈修改差评。小陈依然没有改变立场,对方渐渐没了耐性,竟然出言威胁,说如果再不改,就要采取“手机轰炸模式”。小陈没有在意,但接下来的一个上午,他的手机几乎被打爆了,对方响几下就挂,无休止地骚扰着。

“真是让他气疯了,我还在复习考研,实在没有心情和精力跟他耗。”最终,小陈不堪其扰,还是妥协了,将差评删除。“这种职业太恶劣了,应该受惩罚。”小陈对记者说。

业内人士: 想做好生意 卖家亲自做售后

为了解其中内幕,记者联系到天猫商城上一家护肤品旗舰店的经营者刘先生。刘先生说,消费者对购买商品的评价对于一个店铺的生存确实是至关重要的,好评千万条也敌不过一条差评,很多买家会因为一条中差评就取消订单,因此,售后服务至关重要。

“可以说没有一家店铺不会收到中差评或者消费者不满意的评价,有些确实是消费者不满,有些则是同行竞争恶意为



中差评修改师发给消费者的威胁短信。

之,但卖家们对待差评的处理方式不同。比较大一点的店铺一般都有自己的售后团队,他们会亲自与客户进行交流,通过退换货或者赔偿一定金额让消费者满意;而有些店铺无暇处理售后问题,则会委托专业修改中差评师来解决。”刘先生透露,中差评修改师一般是采取电话骚扰,更严重的则是言语威胁,现在中差评修改师已经职业化了,他们负责处理消费者给出的中差评,然后向卖家收取一定费用。

“售后服务是一个卖家与买家之间最真实的交流平台,真诚地处理买家提出的意见和建议有助于一个品牌和店铺的成长和进

步,委托给不靠谱的中差评修改师反而会造客户的流失。即使差评删除了也留不住客户。”刘先生说,要想把网店做好做大,售后服务还得卖家亲自做。

消费者协会: 可向卖家所在地 工商部门投诉

网购给差评遭到骚扰是谁的责任?又该如何维权?“双十一”网购狂潮即将到来,消费者也越发开始关心一系列可能会因网购带来的问题。带着这些疑问,记者联系到了莱芜市消费者协会刘主任。刘主任告诉记者,消费者购物后给出中差评遭到骚扰的情况属于安全权被侵犯,应该由卖家承担侵权责任。“遇到这种情况,首先可以向相关购物网站的官方客服进行举报,再就是可以向卖家所在地的工商部门进行投诉;如果这种骚扰行为严重影响到了消费者的正常生活,消费者还可以直接反映给公安部门。”刘主任告诉记者,近年来工商部门收到网购消费者的投诉量呈上升趋势,将于明年3月15日起正式施行的新修改的《消费者权益保护法》从“三包”规定、个人信息泄露、残缺品召回等方面做出修改和新规定,这将更加有利于消费者维护自身合法权益。

山东恒志远律师事务所刘波军律师称,电话骚扰甚至威胁消费者的行为已经触犯了《治安管理处罚法》,造成民事侵权,可追究卖家及具体实施骚扰者的法律责任。

从菏泽到莱芜只为采槐树种

近日莱芜街头现兄弟俩采摘槐角,专家称槐角入药可治痔疮

文/片 本报记者 王浩奇

近日,莱芜市市区出现了专门采摘路旁槐树种的两位年轻人,他们用专业的采摘剪刀在街头忙碌,赚了回头率。这槐树种子还有什么用吗?这让很多市民感到好奇。

专程从菏泽来摘槐角

近日,记者在莱芜市莱城区文化北路和汶源大街交会处的红绿灯处看到两兄弟不停地采摘路旁国槐上的槐角。旁边的路缘上放着一大卷袋子,上面搁着两人的衣服。他们俩分工明确,一人用长约5米、头上安装有钩状剪刀、可以伸缩的工具从树上采,另外一个人则负责将叶子摘掉后把槐角装进袋子里。“这是槐树种子,能入药。”其中一位严姓的年轻人告诉记者。据了解,他们从菏泽来到莱芜,当天是第一天出来采摘这种槐树种子。因为发现莱芜市区的国槐树还不少,打算在这里待半个月左右。他们平常也收购这些槐树种,像这种看起来很鲜的槐角,他们的收购价在1.8元/斤左右。严姓采摘者说,这虽然能入药,但按入药来收购也就5毛钱一斤,他们收集回去主要是培养树苗。一天能采摘约200斤,这就相当于三四百块钱。据说,泰安的国槐树也不少,他们的朋友现也在那里采摘槐角,济宁他们也去过,来莱芜这是第一次。

适量使用活血化瘀

记者随机采访了一些市

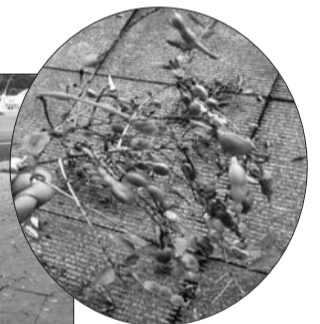
民,他们中尤其是年轻人对槐角并不了解,更不用说槐角的一些性状、功效了。

记者就此采访了莱芜市中医医院感染性疾病科吴希红主任。吴主任说,槐树一般分为国槐、洋槐两种,槐角结在国槐上,国槐花称槐花,花蕾称槐米,果实称槐角。槐角有活血化瘀(西医称降血脂作用),以槐米、槐角为原料生产的药物对治疗痔疮、冠心病、高血压、脑血管栓塞等症,疗效显著。吴主任称,市民采摘了槐角一般可以经炒制或晒干后泡水喝。不过量不要太大,可以在10—15克之间。不过,像孕妇或一些出血多的人不能服用。

采槐角对树影响不大

记者从莱芜市园林局了解到,国槐树在莱芜市区文化路、万福路、凤城大街、雪湖大街等道路两旁都有种植。园林局研究所的一宋姓工作人员称,只要不伤及树干和大的树枝,单纯采摘槐角等对国槐影响并不大,只是担心采摘者会将树冠剪得乱七八糟影响市容。至于价格,现在国槐树苗价格要比路边同样常见的法桐稍贵一些。

记者另查阅资料了解到,国槐在我国很多地方都有分布,其中菏泽一带是全国的主要分布地之一。国槐多生于温带,土层深厚、湿润、肥沃、排水良好,一般为中性及微酸性的砂质壤土中,常栽于街道两旁及庭院作为景观树。



▲槐角

◀菏泽兄弟正在采摘槐角。