

迟迟不给退货,电话还打不通了

第一次网购,刘女士就被“坑”了;工商部门:消费者可能碰上了虚假网站



本报11月13日讯(记者 李静) “开始说零风险,现在要退货,却连电话都打不通了。”本想买份光盘辅导教材给学绘画的女儿补习,没想到里面有一部分竟是英文讲解,要求退货商家却迟迟拖着不受理,现在联系不到商家,电话打不通。13日,市民刘女士致电本报“双11网购维权”热线,讲述了她在网购时遇到的烦心事。

消费者遭遇:
电话打不通
网站也找不到了

“当时我在网上搜索,找到了一个名叫‘美术视频教程全攻略’的网站,介绍说很权威,而且价格很便宜,原价1990元,当时只卖498元,一共是33张光盘,我觉得还挺合算的就买了。”刘女士说,当时她根据提示在页面上点击了“立即订购”的按钮,然后填写了一张有姓名、电话、地址等选项的表格。网站承诺货到付款,30天内没有效果无条件全额退款。

10月26日,刘女士收到货物并把498元货款给了快递员。回家打开后才发现,中间有一些是英

文的讲解,“那一部分我女儿根本就听不懂,他们开始也没有告诉里面有英文的讲解。而且同事都说我上了当,根本没那么贵。”

后来刘女士拨打了光盘上的咨询电话,要求退货并全额退款,工作人员让她提供相关信息后答应给申请退款。“可是我等了一个多礼拜也没有得到回复,每次打电话都说在申请中。后来再打电话就打不通了,一直处于占线状态。”

“现在半个多月过去了,电话打不通,当初的网站也找不到了。网上跟我有同样经历的人都发帖说是骗人的网站。”刘女士说,她是第一次上网买东西,也没有通过第三方,也没有索要任何发票收据,只有一个联系电话。

工商回复:
没留证据
要想维权很难

工商部门工作人员说,刘女士要想维权比较困难,首先,在刘女士使用过程中,并没有出现因光盘质量问题不能观看的情况,所以产品不能定性为质量问题。其次是证据不足,这一点很重要。工作人员解释,消费者网购时权益受到侵害,在向工商部门投诉时,必须出示相关的证据。如今刘女士没有发票、没有订单号、没有其他的相关证据证明购买事实,工商部门很难调查。“现在退货找不到商家,连电话都打不通,刘女士很有可能碰上

了虚假网站。”

工商部门提醒消费者,在网购时一定要在正规网站购买商品,购买前应与商家详细咨询清楚,并留好相关证据,例如卖家网址、交易记录、订单号、发票、聊天记录,可以采用截图、录音等方法,一旦权益受到侵害要及时到第三方交易平台或者工商部门投诉。

这几天,“双11”网购快件就要大量到达烟台了,如果您在网购中遇到商家虚假促销、交货延迟、退货困难,碰上钓鱼网站欺诈、买家“隐私权”泄露等情况,可拨打本报“双11网购维权”帮办热线15275567096,我们将联合工商部门、本报法律服务团共同为消费者维权提供建议。

“双11”过后,快递公司“连轴转”

有快递员一天要派300件包裹



13日中午,在申通快递仓库内,不少快件在等待派送。 本报记者 韩逸 摄



本报11月13日讯(记者 李静) “双11”过后,电商巨大的成交压力开始逐步传递到快递行业。业内人士指出,烟台快递业务量今明两天将达到峰值。13日,17家主流快递企业共进口快件147274件,比12日多了近3万件。申通、圆通、韵达等

多家快递公司业务量均出现大幅增加,但未出现爆仓情况。

13日,在申通快递烟台分公司,3000多平方米的分拣中心内一片忙碌的景象。“这个时候公司是全员上阵,全部到一线帮忙分拣、装卸。”经理洪金国一边忙着干活一边说,今天的派件量明显增多,大概有2万多件,是平时的3倍,与去年同期相比略有增长。预计明后天会更多。

洪金国说,目前公司的状态是人歇车不歇,连轴转。“配货车到了马上卸货,卸完货后司机换班,马上再开走。我们随

时跟各个中转站保持信息沟通,像早上潍坊传来数据后,我们马上安排了两辆空车去取件,晚上7点之前必须赶回来。”平时早上和下午各分拣一次,现在中午员工已经不休息,全天候工作,“晚上什么时候分拣完什么时候下班。”

像申通一样,韵达、圆通等公司也十分忙碌。圆通快递员付志伟说,平时每天送100件包裹,而今天有300件包裹等着他派送;韵达工作人员早上5点半就开始上班;申通快递员张涛说,现在送快件已经不用走的,

而是跑着送。

据介绍,13日到达烟台的快件多来自山东邻省,像上海、浙江、安徽。明后天到达的快件将多来自广州、云南、乌鲁木齐等地。

据烟台市邮政管理局对烟台业务量较大的17家快递企业所做的统计,13日,17家快递企业共进口快件147274件,出口94746件。烟台市邮政管理局工作人员介绍,今天烟台快递企业整体运行情况良好,未出现爆仓情况,预计明后天后的快递业务量将增加。

相关新闻

消费者如遇侵权 可拨12305申诉

为确保“双11”等旺季期间快递企业的日常工作有序、平稳、安全进行,烟台市邮政管理局制定了一系列应急措施。除了“应急互助机制”以外,还安排工作小组到各大快递企业深入现场指导工作,设立监测点,以便及时协调工作,并确保消费者申诉渠道畅通,消费者如遇侵权可拨打12305申诉。

为更好地维护邮政业消费者权益,国家邮政局启用了“12305”邮政业消费者申诉专用特服号码。目前,山东省邮政管理局已安排好工作人员,做好申诉、投诉处理工作,保证12305消费者申诉热线24小时畅通。

此外,烟台市邮政管理局依法加强对快递的监督管理,将联合有关部门严厉打击扰乱市场秩序、侵害消费者权益、泄露快递用户信息等违法行为,保证用户信息安全。消费者如遇此类侵权情况,可拨打12305热线申诉。

本报记者 李静

国网莱州市供电公司

班组建设

“五小”成果省时省力

本报讯(通讯员 赵冬) 近日,莱州市供电公司开展了小发明、小革新、小改造、小设计、小建议的“五小”活动,真正做到了“五小”不小,省时省力,使企业发展质量和管理效率得到了有效提升。

相关链接

省内部分城市 成交数据一览

最“持家”城市:烟台
五金/工具 366266件
女装/女装精品 202431件
女士内衣/男士内衣/家居服 145311件

最“爱美”城市:青岛
女装/女装精品 329068件
个性定制/设计服务/DIY 301688件
美容护肤/美体/精油 233226件

最“懂生活”城市:临沂
成人用品/避孕/计生 430877件
网店/网络服务/软件 298821件
厨房/餐饮用具 257738件

烟台人“双11”最爱买什么?五金工具!

一共在天猫上淘了36.6万件,女装成交件数排第二

本报11月13日讯(记者 齐金钊) 虽然“双11”网上大促销已经落下帷幕,但是对于许多参与了网上“血拼”的人来说,“血拼”依然是热点话题。13日下午,天猫数据统计部门发布了全国300多个城市“双11”当天网购产品的目类细分数据。与绝大多数城市女装网购数量遥遥领先的状况相比,烟台人参与网购则显得“实在”了很多,五金工具的成交件数远

超其他品种的数量,成为烟台人最喜欢网购的产品。

在天猫的统计数据中,服装及数码产品的销售最为“抢眼”,当天羽绒服、牛仔裤均卖出500多万件,靴子售出近800万件,文胸售出300多万件,手机卖出170万台。销售件数前10位的商品种类分别为女装、手机、美容护肤、数码配件、男装、箱包、女鞋、零食、汽车用品、电脑周边。

比起许多城市女装畅销的情形,烟台人更“勤俭持家”。天猫发布的数据显示,“双11”当天,烟台人在网上购买的五金工具达到366466件,毫无悬念占据了烟台网购产品的头把交椅。女装和内衣家居产品分别占据了第2、3位,成交件数分别为202431件和145311件。

在天猫发布的“双11”网购数据中,烟台的网购金额总量落后于青岛、济南。在这两座城

市的产品成交件数排名中,女装类产品都稳居第一位,其中青岛购买女装329068件,济南购买女装288268件。

除了烟台网购商品数量的情形较为特殊外,省内城市临沂的消费数据也很“惹眼”。成人用品、网络服务和厨房餐饮用具占据了网购商品前三甲的位置,成交件数分别为430877件、298821件和257738件。