

征稿启事

如果您对烟台身边事觉得不吐不快,对自己的经历见闻有话要说,或者对烟台城市发展有自己的建议,或者读罢本报新闻后想谈谈看法,我们的话题版都在等着您。

稿件字数以500-1000字为宜,择优刊发,稿费从优,来稿注明姓名、地址、邮编。 投稿邮箱:yantaihuati@163.com

从“双11”纠纷看买卖双方之间的博弈

头条评论

毛旭松

热热闹闹的“双11”就这样过去了,一年一度的狂欢节总是以几家欢乐几家愁的方式落幕。有些消费者以比平时优惠得多的价格买到中意的商品而洋洋得意,有些消费者是起了个大早赶了个晚集,充其量就是个打酱油的角色,最郁闷的恐怕要数那些低价秒杀拍下商品最终却被电商以缺货为由取消订单的消费者,折上了精力耗费了时间,结果啥好处没捞着却惹了一肚

子火。

有些时候还真别不信“天上掉馅饼”的好事,就拿网购来说吧,有些商家为了提高知名度,常常搞些1元秒杀的活动赔本赚吆喝。也有眼尖的消费者盯住电商一时疏忽标错了价格,眼疾手快拍下来,电商们为了保证美誉度,将错就错让利于消费者,可不是所有的电商都这么“善良”,有些一看吃了亏就以缺货的方式砍单。

随着网购的兴旺发达以及在日常购物纠纷中的磨练,消费者的维权意识得到了显著地提高,面对电商们霸道的砍单行为并没有忍气吞声。纵然十几个消费者是弱势群体,但上千名消费

者联合起来维权,电商们就不得不认真面对。不论是通过消协、工商还是直接跟电商对话进行申诉维权,这部分消费者的法律意识值得称赞,相信今后也会有越来越多的消费者拿起法律武器维权。

翻回头再从电商的角度来讲,不论是主观上的超低价促销吸引消费者眼球,还是操作上的失误标错了价格,从商业行为上来说,消费者拍下了商品即构成契约关系。如果以缺货为由取消订单则涉嫌虚假营销属违约行为,伤害了消费者的合法权益也违背了基本的商业法则。

操作上的失误在所难免,如果意识到了失误,通过及时

地跟消费者沟通解释,说明工作上存在的疏漏,我想绝大多数消费者也能够理解商家的苦衷。可未与消费者协商单方面取消订单的行为是典型的店大欺客,被依法维权的消费者盯上,恐怕电商是偷鸡不成蚀把米了。

面对巨大的商品差价被消费者捷足先得该怎么办?这就很考验商家的智慧,有些商家将错就错,以经济上的损失赢得消费者好评,经过媒体的报道变相反而起到了正面宣传作用,进而提升了公信度和美誉度。商业社会注重契约精神,不论是电商还是消费者都要多些契约精神才好。

我有话说

面对超低价不妨再慎重些

周荣华(芝罘区)

近日,一直在网上看到“光棍节”、“双11”的各种新闻,又是大学生过“光棍节”,又是网购诈骗的,五花八门,纷繁杂乱,实在让我深感这个全民狂欢的时代,“双11”已经成为一个符号,既是大众购物的狂欢节,又是单身者们大喊“脱单”的节日。

但,我个人还是觉得不要盲目追逐“双11”。殊不知,相亲相爱找对象哪能一天就能成,一年三百六十五天,天天

可以去相亲。殊不知,所谓的“抢滩双11”优惠价,也只不过是商家先提高价格再大打折扣,让消费者误以为得了便宜。如今,“双11”已经被媒体炒作成各种商家、企业竞相追逐的“促销日”。

而且,网购风险大、售后服务跟不上一直为消费者所诟病。就拿去年“双11”来说吧,朋友的妻子在网上买了一套品牌沙发,提前一个月交订金预订,提前一天补全款下单,半个月才发货,到货后沙

发有磨损。旗舰店的客服说,可以找实体店维修保养,而实体店却抱怨“并不愿接这种活”,原因是实体店给网店做售后的这笔费用,不好与厂家核销,要么不及时要么不给报销,导致自己成本增加。

想想也是,网上旗舰店的物品比实体店便宜不少,还要线下店铺来承担售后服务这一块,在日益激烈的市场竞争下,确实给线下店铺带来很大压力。由于线上产品看不见摸不着,加上运送过程中磕磕碰碰,产品质量难以

保障,售后问题肯定也少不了。品牌旗舰店的产品已是如此难以保障,那网上大量的个体店铺呢?

笔者认为,如今大多数的网购只注重销售而忽略了售后,这对于品牌形象的形成很不利,也说明了中国网购的不成熟。用商家潜规则的话来说,东西不坏怎么让消费者再购买呢?种种问题表明,迷信网购、“双11”是有风险的,建议市民面对“双11”的“超低价”还是慎重些。

名嘴说事

中国人造节的本事真大,活生生造出一个光棍节来,造节也就罢了,又把这节变成消费的狂欢。什么逻辑呢——光棍是因为给女孩东西买少了。买不起的,还不是照样光棍!郑也夫说的对,这个世界,没有价值观,有的只有商家制造的消费主义。

——张鸣(历史学者)

嬉笑怒骂

新闻:陕西凤翔县河北村委会,曾经的贫困村,在本村无任何经济来源的情况下举债70万修建进村仿古牌楼雕塑。对此,党支部称,该村要打造新农村建设样板工程,面子工程必不可少,否则很难要到上级部门的拨款和援助单位的支持。(华商报)

点评:原来申请扶贫款还要搞“面子工程”。

新闻:11月9日下午,江苏镇江市市长朱晓明在镇江一家面馆现场接访。村民反映了家人被打伤致死没有门路、种植葡萄不发补助、村干部非法占地等近60个问题,都得到了答复。朱晓明说,解决问题,不能靠人治,而是要靠完善制度,从机制上打通渠道。(澎湃新闻)

点评:市长不是老中医,还应靠制度和监督机制。

新闻:8岁的小忠,出生后就一直在自家猪圈里生活,平时就喝猪槽里的汤水。她身高78厘米,体重只有7公斤,没有语言能力。直到今年10月,当地副县长前来探望时才发现并送医救治。住进医院的20天,是小忠出生以来第一次得到照顾和温暖。(人民网)

点评:八年了,孩子一直没人发现吗?