



七年之痒

钱赚的不多  
为买流量也得参与

子午公司成立于2014年,主要销售德国和法国的儿童安全座椅,销售副总监秦剑因为去年没有参与双“11”活动而倍感遗憾。

而今年,子午公司员工很早就开始全身心备战“双11”。“一些关于‘双11’的分析文章,我也都看了,这次我们必须参与进来,相当于买流量,可以把大批顾客导入。这对后期销售影响很大。”

在秦剑看来,现在各个电商巨头都锁定“双11”,尤其是2015年,电商悉数登场,很多线下的实体店也参与进来。这说明这个时间节点已成为目前中国零售业不折不扣的商家盛宴。

“商家借助电商巨头提供的零售平台,即便是以较低的价格成交,只要能精算成本,有销售量的支撑,还是有利可图的,虽然利润不到10%。”秦剑认为,需要反思的是不是所有商家都有这样的机会。

“我认为必定要经过电商平台的筛选,成功的商家只有少数,且都是知名品牌或者有实力的公司。他们凭借自身低成本等因素可以盈利,但大部分商家并不能分享到‘双11’带来的好处。”秦剑说。

山东大学营销专家王广伟分析,京东与阿里等大战,会促使电子商务的趋势更加向前推进,但对于商家可能比较痛苦。“现在电子商务发展进入一个平缓期,这个平缓期会持续3到5年,然后会迎来新的高速发展。”

山东恩申特贸易有限公司总经理裴庆华告诉记者,“过去天猫‘双11’血拼将折扣定为平时最低价的5折,今年回归理性改为平时最低价的9折。但是应该清楚,对于化妆品、3C等产品,电子商务已经是红海,竞争非常激烈。像这些已经充分竞争的品类,只有排名靠前的才能真正赚钱。”

“如不知名的小品牌,很容易亏钱。”裴庆华告诉记者,去年他们还参与到“双11”中,现在已经不再参与。他相信像他这样的商家会越来越多。

裴庆华举例,2014年韩都衣舍双“11”销售额达到2.79亿元,全年网上销售额达到15.7亿元,仅“双11”的销售额就占到六分之一;小米销售额15.6亿元,占到2014年销售额的50分之一。茵曼方面则表示,“双11”的销售额可以占到全年的1/7。

“但你看到韩都衣舍的女装销售1.98亿元,排在第二名的才1.07亿元,第一名和第二名就相差9000万元,排名靠后的那些呢?”裴庆华说。

# 大个子们的游戏

## 流量靠前的公司才能赚钱,“双11”存争议

“‘双11’,对于各个商家利润确实不可观,但作为一场消费盛宴,带来的巨大流量却让人不能忽视。”11月10日,山东子午儿童用品有限公司(以下简称“子午公司”)销售副总监秦剑对记者说。在这家刚参与天猫“双11”血拼活动的公司看来,只有流量靠前的才能赚钱,很多小商家并不赚钱。

而这让“双11”成为了一部分商家的鸡肋,“这是大商家的游戏,与自己无关。”那么造出来的节谁才是最终的获益方呢?

本报记者 刘帅



“双11”前夕,商家在橱窗打出的宣传广告。本报记者 于悦 摄

### 入选越来越严 商家仅一次海选机会

最近,网上对“双11”销售商家可能销售假货、次品等问题提出质疑。秦剑说,尽管社会上还对淘宝天猫产品质量有质疑,但是阿里也在努力。

他告诉记者,天猫对商家筛选也越来越严格,“今年,每个商家都仅有一次海选机会,未能成功入选者不可再次报名;审核通过但未签订运费险的商家,视为自动放弃‘双11’商家资格。天猫对‘双11’入选企业也非常严格,

都是它主动邀请,而不是你投就可以。要看你前几个月的销售情况,还要看看你有无3C等认证。”

2015年阿里推满天星计划。阿里与各大厂商共享最先进的二维码技术,确保每件正品在生产过程中获得唯一的二维码身份证,从生产源头截断不良商家造假售假行为。消费者通过手机淘宝扫码即可进行商品真伪验证和产地溯源。天猫还对“物流刷单”的天猫商家进行清退。

“阿里在一步步改善。”秦剑说。裴庆华也认为,从2013年下半年开始,国家对电子商务加强了监管。“这种监管的趋势不断显

现,使得电子商务发展更加规则化、公平化。国家工商总局局长去视察阿里,已经说明了这点。”

### “双11”不会消失 但需转型升级

“我们促销,其实,消费者还是能享受到实惠的。”秦剑告诉记者。裴庆华也表示,总体而言,商家拿出一部分价格低的东西促销可以让消费者受益。

采访中,几个参与“双11”的消费者告诉记者,如果是理性的消费者,他有时也会选择“双11”,因为确实有优惠,但对于不理性的消费者而言,很难说,“因为有心冲动,可能买了后悔。”

裴庆华告诉记者,在这次电商大战中,电商平台都受益,但阿里受益最大。“阿里是平台,从销售额中抽成;此外,销售中走的是第三方支付,受益的还是阿里。对于阿里来说,不仅仅可以收取广告费,还可以快速聚集大量资金。相对而言,京东自营自销,还要承担商品的折扣,虽然也受益,但肯定不如阿里。阿里系的苏宁易购,与京东撕得厉害,也有助于销售额的提高。”

“尽管存在争议,‘双11’短时间内不会消失,现在电子商务越来越火,都已经受到高层的关注,成为万众创新、大众创业的途径。再者,‘双11’还能推动消费。最关键的是,现在已经是全民参与了,你看看不仅商场进行活动,连汽车销售商、房产商等都在进行线下活动,‘双11’类似美国的黑色星期五。”裴庆华说。

王广伟也认为“双11”短时间内还可能消失,他告诉记者,消费者心理是不同的,“比如我老婆提前一周就开始放购物车。另外电子商务在一线城市渗透率不错,但是在三四线城市渗透率还需要不断加强。”

同时王广伟认为,现在也到了转型升级的时候,“为何跨境电商很火,侧面反映商家产品同质化太严重,产品创新性不足。我觉得这是未来商家需要做的。”

相关新闻

## 潍坊网购纠纷 起诉者不超十人

本报记者 张煜

随着法院立案登记制实施,相关法律法规的完善以及消费者权益意识的提高,一些潍坊市民开始通过起诉来维护消费者的合法权益。不过,由于相对于能够快速从网上购买的廉价商品来说,通过诉讼维权的成本高、周期长,也让普通潍坊市民对这一救济途径望而却步。记者了解到,2015年至今,潍坊各县市区法院中仅有少数法院受理过相关案件,起诉者人数不超过十人,有的法院一年未收过一起网购纠纷案件。

“因网购纠纷起诉并不容易。”在采访过程中,潍坊一县法院一位工作人员告诉记者,当地网购一族非常多,但至今该院并未收到过一起相关纠纷案件。曾经有一位市民因网购一个30多元的商品产生纠纷后十分气愤,来到法院要求立案。接待法官也是头回遇到这样的事情,十分重视,详细告知了这位市民需要做的事情。当得知需要整理、提供证据,缴纳费用甚至还得聘请律师时,这位市民的气消了大半,觉得为了一件30多元的商品实在没必要这样折腾,最终决定不再起诉。

记者了解到,多数市民在遇到网购纠纷时,都会选择与商家协商或者妥协,认为起诉是一件非常麻烦的事情。“网购就是为了图快捷、便宜,谁也不愿意因此引出更多的麻烦。”潍坊市民封女士说,只要网购的商品没有给自己带来太大的损失,她就不会花大量时间、精力和金钱去打官司。

## 出问题打官司 可在收货地起诉

本报记者 马云云  
通讯员 马丽 王兰旭

网购有纠纷,解不开的疙瘩法庭见!近年来通过诉讼途径维权的人越来越多,但因为卖家隐蔽性强、空间跨度大,这给消费者维权带来了难度。有纠纷到哪儿告?10日,法官向本报记者做了详解。

2014年10月,家住青岛市李沧区的赵先生通过支付宝网购了一台代步车,收货地点为青岛市李沧区。

但之后赵先生与卖家产生纠纷,他选择了通过诉讼解决问题,来到李沧区人民法院递交诉状,状告卖家。法院在受理这起案件后,卖家对管辖权提出了异议。

这类案件哪家法院可以审理?最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》的解释自2015年2月4日起施行,其中规定,以信息网络方式订立的买卖合同,通过信息网络交付标的的,以买受人住所地为合同履行地;通过其他方式交付标的的,收货地为合同履行地。

李沧区人民法院二审审判员于美玲对此举例分析,比如消费者在网上购买游戏点卡等无形财产,这种即时交付的,适用前者,即“以买受人住所地为合同履行地”;如果像赵先生这样购买了代步车等有形财产邮寄到家,就适用后者,“收货地为合同履行地”。

而且这个案件中双方选择使用支付宝服务进行交易,《支付宝争议处理规则》对双方均具有约束力。该《规则》约定:交易双方可以自行约定货物交付地点,没有约定或者约定不清的,以买家留下的收货地点为货物交付地点。因此,法院认为,合同履行地为赵先生留下的收货地址即青岛市李沧区,因此李沧区人民法院享有案件管辖权。卖家对管辖权提出的异议不成立。

于美玲特别提到,合同中未履行地有约定的,要尊重约定。如果是格式条款,卖家有义务提醒消费者,如果没有,那么格式条款是无效的。

# 网购投诉,一半是不履行“三包”

工商部门:遇诈骗可先找网络交易平台,再找商家

一年一度的购物狂欢节“双11”到了,网上“裸价疯抢”、“全场五折”等众多的宣传语惹得不少网购族心动不已。但抢到的是真货吗?如果受骗了怎么办?网购维权该找谁?对此,省工商局相关负责人回应,如果发生网购侵权,消费者可向网店所在地工商部门投诉或者第三方交易平台所在地的工商部门投诉。

本报记者 张鹏飞

### 网络消费侵权立案 同比增475%

每年的“双11”,很多网购族早就做好了准备,准备在这一天大血拼。但是很多人在网购的时候也“受过伤”。据统计,今年上半年,全省工商系统通过12315投诉举报受理平台,共受理并立案查处网络消费侵权案件92起,比去年同期增长475%。

据省工商局消费者权益保护处副处长段连友介绍,我省受理的网络购物投诉主要集中在四类问题。“一是不履行或不及时履行‘三包’义务。有的没有投

诉电话,有的投诉电话打不通,有的答应解决,但迟迟不落实。”段连友说,这类投诉共46件,占全部投诉的50%。

“二是质量问题。主要表现为以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品,以水货冒充正品。三是合同违约,主要表现为对无理由退换货设定苛刻条件,违法提高门槛,限制消费权利,或者是违反约定。四是虚假、夸大宣传。包括采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导,夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等信息误导消费者等。”

他提示消费者如果遇到以上四类问题,可直接拨打12315

热线电话进行投诉。

### 交易过程注意 保留凭证或发票

那么,如果市民在“双11”期间网购发生纠纷或者被骗了,具体怎么投诉呢?当地的工商部门都能解决吗?如果网店是外省的,该找哪里的工商部门投诉呢?省消费者协会相关负责人表示,如果市民在“双11”期间发生网购纠纷,可以通过以下几种途径进行维权。

首先,现在的电商大都明文规定了“7天无理由退换货”,消费者可以直接将商品寄还给卖家。

其次,消费者应保存网上商品的交易信息以及与商家聊天记

录等资料,并索取有效购物凭证或发票,以防发生消费纠纷。如消费者是在淘宝上购买到有问题的商品,可以直接进行在线投诉,也可以拨打电话客服进行投诉。

除此以外,省工商局消保处人士表示,“消费者因网络交易发生纠纷的,可以向经营者所在地工商部门投诉,也可以向第三方支付平台所在地工商部门投诉。”

如果消费者遇到的不是货品本身的问题,而是遇上了纯粹的网络诈骗,这种情况可以找卖家或者淘宝等第三方平台索赔吗?

上述人士表示,按照《消费者权益保护法》规定,如果网络交易平台不能提供商家真实有效的信息,消费者可以先找网络交易平台索赔,然后再找商家索赔。