



“双十一”促销大战后遗症频发

11月11日,以淘宝天猫商城为代表的电商掀起了一场“双十一”促销大战,无数网友参与,天猫销售额达到191亿元,赚了个盆满钵满。“双十一”过后,问题接踵而来,因快递爆棚,许多买家至今没有收到货;因天猫“超卖”,许多买家熬了一个通宵才买到的商品,苦等多日竟被要求无条件退货。

电商“超卖”闪了不少网购者

不少人等货多日却收到退货通知,而且只退款不赔偿

本报记者 仲爱梅

“双十一”,你被淘宝“超卖”了吗?“双十一”期间,不少买家好不容易“秒”到宝贝,苦苦等了近10天之后,却被告知,因为淘宝天猫商城系统漏洞,商品出现“超卖”,无法正常发货,只能给买家退款。淘宝还规定,卖家不用为“超卖”现象负责,只要按时退款即可,这也引发网友不满。

“秒”到宝贝却被告知“超卖”

“11月11日凌晨下单并成功付款购买到的品牌服装,苦苦等待了近10天之后,到20日突然收到了商家的一条短信,称因‘双十一’天猫系统漏洞发现订单发生‘超卖’现象,无法为您发货,烦请您申请退款。”21日,“双十一”电商大战之后的第10天,网友徐女士向记者讲述了自己被“超卖”的经历。

与徐女士有同样遭遇的网友不在少数。在百度贴吧、天涯以及许多论坛,记者都发现了大量有

关“双十一”过后被告知商品“超卖”的帖子。从帖子的内容不难看出,“超卖”问题已经十分普遍,其中不乏阿迪达斯、杰克琼斯、优衣库、太平鸟、百家好、真维斯等知名的品牌商家。

“应该说,‘超卖’在平时发生的概率很小,因为在正常的销售情况下,要同时满足‘超卖’最后一件库存,同时又有几个人付款这两个条件很困难。”一位天猫商铺的掌柜如是说。

只退款不赔偿被指“霸王”

“本来想买李维斯,对比后买了杰克琼斯。现在客服一句‘超卖’,杰克琼斯和李维斯都没有了。我的损失谁来赔?”网友“fengyujian111”的一番话,说出了许多人的心声。

多日拉锯战准备,一整晚的熬夜血拼,多日苦苦等待,最后却只得到商家一句“超卖”,还得自己申请退货,没有其他更为合理的解释,更没有任何赔付方案。这让包括徐女士在内的遭遇“超卖”

的众多网友难以接受。

面对网友的不满,天猫商城官方对“超卖”的解释是:产生“超卖缺货”这种情况商家无法控制,并且发生这种情况的概率极低,所以“超卖”情况不能享受缺货的赔付。

“这样的规定就是典型的‘霸王条款’。”省城一位法律界人士在接受记者采访时表示,无论造成这种情况的原因在卖家还是电商平台,买家都有权要求相关赔偿。



一名淘宝买家收到的“超卖”短信提示。 本报记者 徐延春 摄

网友质疑

191亿元,“超卖”占几成

“‘双十一’期间,淘宝称有191亿元的交易额,但现在看来,这191亿元中有多少是被‘超卖’的?淘宝敢站出来公布被‘超卖’的数字吗?”随着“超卖”事件的大规模曝光,一些网友在质疑天猫霸王条款的同时,也对电商“双十一”期间火爆的交易额产生了质疑。

网友“HICMM”认为,尽管按照天猫的“游戏”规则,“超卖”可以解释为系统漏洞所致,但是也不排除部分商家有货不发,或者故意标高库存,制造虚假销售业绩的可能。“HICMM”讲述了自己

“被退货”的经历:11月11日,他在天猫某品牌旗舰店拍下了一款男装,19日,收到卖家的短信,称商品“超卖”,无法发货,只能申请退款。但“HICMM”随后发现,该商家的支付宝交易记录上显示,同款商品一直到18日都能正常交易和发货。

“如果我11日的订单都已经‘超卖’了,这些后面的订单是怎么生效的?难道说我们都‘超卖’了吗?商家的成交记录那么多,有多少是真的?”“HICMM”表示。

本报记者 仲爱梅

相关链接

“超卖”本可避免 疑为变相刷记录

“超卖”一词,原是股市用语。但随着网络的兴起,也被运用到网购上,即当某商品库存接近0时,如果多个买家同时购买此商品,将会出现“超卖缺货”现象。

有专业人士指出,从技术角度来看,淘宝出现“超卖”现象,关键问题出在数据库的并发控制,而这一现象完全可以避免。不少网友推测,淘宝“超卖”可能是淘宝网一种变相的盈利方式,通过“超卖”,淘宝卖家可以刷新销售记录。

有商家开始 承诺赔偿买家

就在多数天猫商家仍一味地以“超卖”属系统漏洞、无需承担赔偿责任为由进行推脱时,已有少数商家作出承诺,将对被“超卖”的买家进行补偿。

21日晚间,优衣库在其官网发布了《关于“双11超卖”问题的公告》,称所有在“双十一”期间被“超卖”的买家,除了可以获得退款处理,还可按“超卖”退款金额发放同等额度的官网红包。

本报记者 仲爱梅

热烈祝贺全球十大营养补充剂品牌成功进驻齐鲁直销商城

厂价直供 免费送货 货到付款 价格更优

全场满400立减100



100%纯天然 100%效果 100%汇聚世界顶级品牌

活动时间:2012年11月21日至11月25日(仅限电话订购)

- 购物方式
- 1.登录www.967067.cn齐鲁直销商城在线订购;
 - 2.拨打967067热线电话订购(按市话收费);
 - 3.通过手机二维码扫描软件扫描商品二维码订购;
 - 4.发送短信:商品编号+空格+订购数量到10690909009888订购(普通短信费)。

有助于改善三高和心脑血管
促进眼睛、关节、皮肤健康
GNC健安喜 深海鱼油软胶囊90粒

适用于18岁以上三高、心脑血管慢性患者和紧张脑力劳动人士
强力保护心脑血管
热销全球50多个国家

零售价:158元

有助于心脏和肝脏健康
GNC浓缩卵磷脂软胶囊100粒

适用于18岁以上肝脏负担重和记忆力衰退人士

肝脏保护神
三倍浓缩配方

零售价:299元

有助于体重控制
GNC健安喜左旋肉碱软胶囊60粒

适用于18岁以上减肥希望保持优美身材人士

瑞士原料
安全无副作用
无反弹专利配方

零售价:328元

有助于缓解体力疲劳
Maca拉摩力拉玛卡30片

适用于18岁以上易疲劳和早泄希望提升精力男士

独有55种营养素
安全无副作用

零售价:298元

有助于改善三高
Natural枫特 深海鲑鱼油软胶囊90粒

适用于18岁以上三高心脑血管慢性患者和紧张脑力劳动人士

深海鲑鱼(三文鱼)原料,强力保护心脑血管

零售价:208元

有助于改善和预防动脉硬化
Natural枫特 卵磷脂软胶囊90粒

适用于18岁以上三高动脉硬化和过度饮酒人士

血管“清道夫”
强力保护肝脏

零售价:165元

有助于改善脑力智力
GNC健安喜DHA软胶囊60粒

适用于6岁以上高压压力脑力工作者和成长中青少年

野生深海鱼原料
有效增强脑力

零售价:178元

有助于改善睡眠,防止DNA损伤
Natural然自自然(原枫特)褪黑素片90片

适用于18岁以上睡眠质量较差,经常倒班出国人士

天然植物原料
安全无副作用

零售价:172元

有助于改善经期不适,更年期综合症和抗衰老
GNC健安喜浓缩大豆异黄酮软胶囊90粒

适用于18岁以上经期不适人士,更年期困扰的中老年人
非转基因大豆原料
天然雌激素

零售价:268元

有助于改善骨质增生(骨刺)
Natural然自自然(原枫特)骨乐宝90粒

适用于18岁以上有骨质增生(骨刺)困扰的人士
关节僵硬疼痛者
关节健康加拿大销量冠军,众多专业医师推崇

零售价:418元

有助于改善骨质增生(骨刺) 关节损失和疼痛
GNC健安喜 优骨力片60片

适用于18岁以上有骨质增生(骨刺)困扰的人士
关节僵硬疼痛者
关节健康最全面营养素
众多专业医师推崇

零售价:388元

有助于改善糖尿病
Puritan普瑞登蜂胶软胶囊100粒

适用于糖尿病人,免疫力低下内分泌失调和肿瘤患者等人士

美国原装进口
“糖尿病患者必备”
超高黄酮含量

零售价:299元