

距今年“双11”还有不到两周。与往年主要靠拼手气、拼网速的玩法不同,今年“双11”期间,“剁手党”们要想买到物美价廉、心仪已久的产品,还要比拼智力、体力。

网友们登录天猫、京东、网易严选等APP或网店发现,今年众商家促销活动纷纷推陈出新,规则更加复杂,例如预售定金膨胀、满减红包、直降红包、返现券以及30天保价……仔细研究一番“双11”各种预售促销规则后,很多“剁手族”开始犯蒙:很多规则看起来热闹,实际上太“烧脑”,如果脑洞不够大、数学不够好,还真有点儿玩不转!

商家各种预售促销套路让人看花眼

网友吐槽:没奥数功底不敢应战“双11”

商家预售模式“坑”不少

电商促销时段疯狂刺激的购物行为,被戏称为“剁手”。然而,今年促销规则更加复杂,不做足功课,很难获得较大幅度的优惠,想“剁手”并不容易。记者发现,今年一些商家新推出的“预售模式”,因公示的规则不明确、不退不换等内容,引发消费者集体吐槽。

消费者王女士说,往年把喜欢的产品放入购物车,等到“双11”零点迅速下单、支付即可。今年玩法不一样了,第一波预热活动是预售,参与之后才发现简直全是“坑”,各个商家做起了“预售”,不仅规则难懂,而且设置了很多限制。

第一个陷阱是预售的商品必须单独购买,无法合并订单,获得优惠幅度并不如想象的大。王女士在天猫首页看到“双11快乐、定金最高翻五倍”的促销链接,点击后进入全球狂欢节页面,里面显示内衣预售,定金翻1.5倍起。其中,她常购买的某品牌内衣在促销,里面分为3个主会场,分别是“双11”尖货预售、“双11”精选套装会场和“预”享3倍惊喜尖货降活动。她需要购买的内衣在不同活动里,放入购物车后被生成不同的订单,一直无法凑够所需要的满减金额。想要得到优惠,还得买一些并不需要的东西“凑单”,实际上并不省钱。

第二个陷阱是用“券”限制多,既不明确也不同意退款。最“坑”的是预售的“满599元减100元券”,需要网友支付9.9元购买。王女士告诉记者,商家设置的限制太多,完全超乎想象。例如,此券只有在购买预售的款式时才能用,可选择品种极其有限,咨询后商家才告知,券只有在购买同款、同颜色的商品时才可以使

用。记者看到,该券已售出2677件,有276条点评,其中负面评价居多。有网友质疑商家虽然在售券页面未写具体使用规则,却强硬地写明“不支持退货退款”“买家若误删优惠券,本店均不做任何赔付处理”。还有网友反馈:“看主页上宣传支付尾款可用优惠券,于是挑选预售款凑够了满减金额,然后咨询客服被告知这个优惠券只支持‘单笔且同色同尺寸同款式’满599元,严重误导消费者,博取眼球,让人坠入陷阱”“花9.9元买的券我宁愿不用了,也不想连续跳坑”。

也有不甘心的消费者。名为小雨的网友表示:“太冲动,没有看清就买了,花钱买来的优惠券不能在一个店面合并付款用。买了不能浪费,建议大家多买几件同款同颜色的,然后留下需要的,其他的到时候退货。按规则优惠券是平均的,就算买了4件,退3件,比起退货邮费也是划算的。商家坑人在先,就不要怪消费者这么做了。”

第三个陷阱是优惠券限制人数,又不公布名单,过程不透明。例如,一商家规定前300名预定者定金翻3倍,定金25元可当作75元使用,尾款只需付173元即可得到价格248元的某产品。王女士质疑:“我支付了25元定金,然而并不确定这笔钱能获得多少实惠。如果‘双11’时,参加活动的产品不是心仪的东西,或优惠力度不如预期,我只能放弃购买,定金就打水漂了。”

红包种类繁多记不清用法

“双11”网购攻略、囤货清单、“剁手”指南,没有奥数功底不敢应战。资深“剁手族”小萌发现,原来打折、抢红包,最复杂也就是领满减优惠券了,现在预售不说,各种红包的种类已经记不清名字和用法。

在天猫商城,传统的“红包”已经变身为全球狂欢红包、火炬红包、群战队红包、品牌狂欢城红包和线下AR红包5种。其中,火炬红包最多每人可点亮100个,火炬红包又分为普通红包、稀有红包和传说红包,普通红包金额随机,稀有红包最高111元,传说红包最高1111元。

小萌感觉简单算术已经不能解决问题了,想要货比三家没有点儿奥数功底都无从下手。例如,某品牌音箱在淘宝上的优惠价格为499元,而且需要先交25元定金,定金可抵75元,



“双11”当天才能抢;在京东上看,发现该商品领优惠券直接减70元,第二天可发货。

手机和电脑产品各平台比价则更为复杂。5.5英寸1080P全高清屏、4G内存32G存储、八核处理器、1200W+200W后置双摄像头……某款手机天猫和

苏宁易购满减50元后,最后到手价格为1249元。国美没有价格上的优惠,而是送数据线、USB小夜灯、自拍杆还有手机支架等物品。相比之下,京东除了满减30元外,还享受下单减50元的优惠,到手价为1219元。

限时促销不在保价范围

京东承诺的大家电30天保价条款规定得比较详细,很多消费者没有认真看,误以为只要降价都可获赠,但实际情况是拿到降价差额款非常难。

近日,有网友反映,其之前在京东购买的一款空调如今降价了300元,京东不同意按照保价承诺退降价差额款。“双11”将至,之前购买的产品降价了,能自动获赠降价差额款吗?

记者致电京东客服人员咨询。对方表示,首先所

有的保价都不会自动赔付,需要消费者申请,并按照流程操作,再由工作人员审核通过;其次,限时促销是不在保价范围的,例如5000元的产品4700元限时促销,这个差价是不退的;第三,一些图书、百货的满减活动,例如满200元减100元或者满100元减30元等都属于“返现金”活动,也不在保价范围;第四,有些活动赠送“东券”和“京券”,这两者也是有区别的,“东券”不在保价范围,而“京券”在保价范围。

【消费提醒】擦亮双眼,避开这5个“坑”

中国电子商务研究中心主任曹磊向记者梳理了“双11”五大“网络消费坑”。

线上线下同款商品,质量不一样

【提醒】“电商专供”商品与实体店销售的产品看似一模一样,但仔细看会发现颜色、内件配备或某些功能存在差别,购买时要注意。

【背景】“电商专供”商品大致有三种情形:一是“电商专供”商品外观编码与实体店商品完全相同;二是“电商专供”商品外观编码与实体店商品仅有细微区别,内置部件或产品的原料等也有细微不同;三是“电商专供”商品在网店展示的广告图片,与实体店陈列商品一模一样,商品的外观编码与实体店商品的区别在广告图片上有所显示,并且网店销售页面或商品显著位置也标明了“电商专供”。

【建议】网络交易平台应加强卖家货源的审核以及商品页面信息披露的监测,对于电商专供产品使用实体店商品图片的、虚假描述的予以监督和处罚。

消费者下单易退款难

【提醒】下单前仔细查看商品的介绍,并保留下单凭证(订单截图、与卖家沟通时的聊天凭证等);遇到退换货的提前与商家商议运费事宜,并进行截图等信息保存,同时保存好寄递快递单;遇到商家不守承诺或售假,向平台和相关部门举报维权。

【背景】目前,除大部分商品享有7天无理由退换货外,部分退换货需消费者举证,尤其是对卖家售假的消费者面临举证无门(网购商品专柜不支持验货、品牌商不予开具检测证明等)。而且对于大多数预售商品的规则中,都有定金不退的说明。

【建议】网络交易平台将退换货规则置顶,兼顾商家和消费者利益。

赠品不能享受常规售后服务

【提醒】下单前,请于商家宣传页面进行截图保留,以防商家耍赖不发赠品;法律已明确规定赠品也要保修。赠品通常都没有发票,所以质保卡就成赠品保修时的唯一凭证。消费者在购物时,一定要让商家在质保卡上加盖公章。

【背景】电商促销的惯用手段之一是商品附带

赠品,而赠品如果出现质量问题,卖家通常都会以是赠品为由拒绝保修。《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》明确规定,网络促销经营者在促销活动中销售、附赠的商品,应符合《产品质量法》的规定,不得销售、附赠国家明令禁止销售的商品,不得因促销降低商品质量。附赠的商品,应提供“三包”服务。

【建议】网络交易平台应强化商家对赠品的规定,符合“三包”要求的赠品享有正常“三包”服务。

先涨后打折成“潜规则”

【提醒】面对商家促销,消费者需保持清醒,货比三家,对于心仪的商品,关注平时销售价格,与“双11”价格进行对比,是否存在真正实惠;对先涨后打折的行为可向平台和监管部门举报。

【背景】一般网络商家都会把一年中商品的最低价放在“双11”当天,吸引消费者“剁手”。而为制造低价,先涨价后降价已成为电商行业“潜规则”。比如,某款女装平时的网络售价为200元,标示原价为300元,在“双11”前商家突然将原价标示为390元,活动为打五折,实际销售价格为195元,比平常售价只低5元。

【建议】交易平台加强对商家的价格监控,对于虚标原价的行为进行取消促销资格等处罚。

各种中奖、退款、秒杀诈骗

【提醒】消费者不要轻易点击不明链接,以防落入陷阱;保护自身的信息安全,不要向陌生人透露自己的重要信息。对于货到付款的,要先验货再付款。

【背景】“双11”等电商大促期间往往是网络诈骗活跃期,各类诈骗如钓鱼木马、中奖诈骗、退款诈骗、货到付款诈骗、秒杀诈骗等让消费者防不胜防。电商大促期间的各类陷阱归根于信息泄露和消费者贪小便宜心理。

【建议】网络交易平台应当加强促销期间的各类监控,切实保护消费者信息安全,对于平台的聊天工具内存在的有毒链接,对消费者进行提醒。

(据《北京青年报》《扬子晚报》)