

3C 周刊

喧嚣过后应检讨
2019 年年末网购节
浮现 5 大现象

2019 年年末网购狂欢档完美收官,各大平台销售纪录继续刷新,消费者买买买的冲动依然疯狂。然而,令人痛并快乐着的双十一玩法,满屏飞舞的宣传广告促销短信,热火朝天的直播带货以及商家层层嵌套的消费陷阱让消费者防不胜防,还有疯狂过后可能带来的隐私泄露、网络诈骗等问题依然层出不穷,绝对值得大家提防和警醒。

■新快报记者 郑志辉



现象一

先涨后降的套路依旧

各类优惠券、红包满天飞,打折、满减、前一小时秒杀两边夹击,让大家都看花了眼,在经历艰难的“双 11 全民奥数暨阅读理解脑力大赛”后,才发现自己依然被当成“韭菜”割了……这就是今年双十一期间很多消费者的最大感受。

网经社电商研究中心法律权益部蒙慧欣表示,商家依旧玩起“先涨后降”的套路,部分借促销表面让利实则清库存,甚至出售质量较差的商品,对于这种屡试不爽的消费套路,消费者除了做好平时的功课,进行平时与双 11 期间的比价,还可以向相关监管部门反馈,各地工商、质检、消协等监管部门一直对此高度关注。另外,还建议电商平台建立相应的价格保护机制,避免商家虚抬价格。

现象二

“直播带货”频翻车

双十一大促中,“直播带货”成为一大风口,但热闹之下隐忧初现。“口红一哥”李佳琦,因为一场不粘锅直播过程出现“翻车”,引发社会对直播带货虚假宣传的质疑,“李佳琦被指虚假宣传”“主播带货佣金多是销售额”等直播带货话题更是直冲微博热搜榜,同时,也有不少网友在主播微博底下留言宣传的商品价格有出入,没有赠品,售后服务差等消费问题。

“种草笔记、视频直播均属于‘网红带货’的范畴,它们作为互联网宣传的新业态受到消费者的追捧,但平台在内容审核机制、监管管理上还不够完善,出现了直播数据造假、虚假广告、三无产品等问题。”蒙慧欣表示,如何鉴定主播是虚假宣传还是“言语浮夸”也是问题,监管部门已经注意到乱象。

与此同时,蒙慧欣还提醒消费者,由于商品质量不过关,付款方式多通过微信等方式私下交易,再加上部分直播商家出售伪劣商品后便将其下架等因素,一旦产生消费纠纷,很可能陷入维权难的困境。

现象三 短信轰炸有点“烦”

“双 11 全场 5 折起,叠加津贴会员享满 800 减 150”“预售倒计时!会员可领 50 元大额券马上预订”“狂欢仅剩 2 小时!全场满减券后 299-30 起”……不少消费者反映称,今年双十一前后,收到了多个平台促销短信的连环轰炸,着实有点烦,甚至有人回复

“TD”退订也还是会收到相关促销信息。

关于这个问题,其实《广告法》有明确规定:任何单位或者个人未经当事人同意或者请求,不得以电子信息方式向其发送广告;对违反规定的,可处 5000 元以上 3 万元以下的罚款。工信部

发布的《通信短信息服务管理规定》中也提出:短信息服务提供者、短信息内容提供者未经用户同意或者请求,不得向其发送商业性短信息;违者可处一万元以上三万元以下罚款。消费者同样可以向工商、工信部等监管部门投诉。

现象四 “好评返现”有违市场公平

“亲,给个五星好评吧,返 5 元红包哦!”这是近年来网购中商家常用的提高自家网店评级的招数,今年双十一更是大行其道。不少消费者愿意为了 5 元、10 元的优惠,就算这次消费体验欠佳,也违心地打了好评。其实,这种行为不仅打破了电商网购中公平竞争,还间接影响了整体消费者的

选择和利益。

蒙慧欣认为,“好评返现”实质上是电子商户通过货币返现对消费者进行交易贿赂,诱导消费者主体对产品和卖方的交易行为做出非客观评价行为。这一行为严重侵害其他消费者的知情权,损害其他消费者的利益,不仅破坏了电子商务平台的公平交易规则,更破坏了

电子商务平台的诚信规则和诚信文化。建议消费者勿贪一时之利益,坚决对此说“不”。

有法律专家认为,“好评返现”有违法嫌疑,属于不正当竞争行为,侵犯了消费者的知情权,并且不利于社会诚信建设,违反了《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》等法律法规。

现象五 平台现“bug”难定真假

“领了满满一沓优惠券,结果支付一张都没使用上。”不少消费者吐槽到今年满减的优惠券在下单过程中没有使用上,这到底是优惠券使用规则限制还是平台现“bug”?

除此之外,11 月 11 日凌晨,数千名消费者在飞猪平台上秒到“特价机票”,结果下单成功后却无法出票引发消费者不满。对此,代理

商称“操作失误”并致歉,那么,平台、商家是否该如实兑现呢?

对此,北京志霖律师事务所副主任赵占领表示,商家认为其标错了价格,以合同法所规定的重大误解为由来撤销合同,这需要有充分的证据证明确实标错了价格,而且不是故意的。否则就不能以此为理由,单方面撤销合同。

赵占领进一步表示,就本次

事件来讲,飞猪在平台的出票保障里向消费者作出承诺,如果平台商家没有出票,商家需要补差价,就是以平台名义保证台内的商家要补差价和支付违约金,这是平台对消费者的承诺。所以,不管商家是否重大误解,是否可以以此来撤销合同,消费者都可以向飞猪平台主张,要求其兑现承诺,承担赔偿责任。