

超低价背后套路多 售后维权有难度

拼购：“剁手族”的爱与烦恼

文/陆沛



亲爱的车主朋友,如果您遇到消费维权的烦恼,或在生活中遇到困难需要我们的帮助,请您致电“加油帮你办”吧,我们会热情地为您跑腿,解您所难,让您满意。

帮忙邮箱:
745317920@qq.com

今年以来,以拼购为特色的网上购物模式受到不少消费者的青睐。拼购最核心的优势在于“价格便宜”,9块9包邮、“名牌鞋”仅几十元的拼购场景,吸引了众多消费者。然而伴随着拼购的火热,消费者吐槽和投诉的情况也频频发生,为此,记者进行了调查采访。

拼来品牌鞋 一天就开胶

拼购最大的特点是通过与他人拼单,可以以更低的价格购买商品。这有点类似于线下的团购,但因为商品品类多、活动多,吸引了不少用户。

郑州市民刘女士通过朋友在微信上发来的链接得知这种拼购电商,拼过几次水果后,她感觉不错,“价格不高,而且能买到榴莲、菠萝蜜之类的进口水果。”记者调查发现,使用类似拼购平台的用户以年轻人为主,毕业不久的大学生小高说:“经常会拼购一些零食、小饰品之类,东西不贵,也不用讲究品牌,开心就行。”

90后“剁手族”小林却向记者讲述了自己拼购的烦恼。前段时间,她在某拼购平台上购买了一件假两件式套裙,看款式还是蛮独特的。没想到收到货物后才第一天衣服上的蝴蝶结就掉了,线缝也开了,与店家图片对比色差非常大,衣服上身效果很差。“穿了一次就不想再穿了。”

郑州的大学生小赵在平台上以48元的价格淘到一双大东品牌凉鞋,“因为曾在实体店里面看到同样的款式,以为是大东女鞋促销。结果鞋子到货后才穿了一天,就已经脱胶,整个鞋面很容易就可以掀起来,非常地粗制滥造。”而之前一百多元买的大东鞋,都能穿两三年。她联系商家说怀疑山寨产品要求退货,没想到遭到店家拒绝,还说并没有说是正品……

在网络上,这样对拼来商品不满意的帖子并不鲜见,类似的拼购平台也受到了不少消费者的投诉。

记者下载了某拼购APP后注意到,不少卖家的店里,有100多元的“阿迪达斯”“耐克”销售。记者随机询问两家“阿迪达斯”卖家鞋子是否正品,一家说是去年款式,号码不全便宜处理。另一家干脆不予回答。而同样

品牌和款式的鞋子,在淘宝上的价格最低为300多元。

背后套路多 鲜有成功者

不少拼购平台还经常推出超低价、免费拿等活动以吸引消费者,但因成功率低而引发了消费者的质疑。

微信上不少人会收到自己的亲友发来的链接,要求帮忙砍价。将价格砍到0元,就可以免费获得该商品,这样的“白拿”很有诱惑力。然而,这样的“便宜”不是那么好占的。

郑州小伙梁军打算砍一个148元的旋转拖把,拉了好多人帮忙,终于“胜利在望”,剩1.5元左右时砍价“节奏”却突然慢下来,后面几十个人都只能砍掉不到1角钱,“就是不想你砍成功,我投诉客服也不理,说只处理订单,后来又砍价是随机的。”

成功砍价的佳佳告诉记者,找了60多个人帮自己砍到一个多肉盆栽,但是“太累了,拉人不仅耗费大量时间,还让别人以为是病毒,伤感情。况且东西也不值那个价,10多元的东西能标价四五十。”

据不少消费者反映,一些拼购平台上类似这种超低价甚至免费活动,参加后成功几率很低,郑州市民小王说,自己的妈妈起初经常玩这个,但是“极少能够免费拿到手,后来也就不玩了”。

此外,诸如拼团成功后还要参加免单抽取,且抽中的几率非常低;免费拿红包必须不断分享好友、朋友圈等,被消费者质疑为营销中的“套路”,其实就是为了开发新用户。

需求很旺盛 意在新用户

有资料显示,近年来拼购企业发展迅猛,用户数和下单量直逼淘宝、京东两大电商。中国最大的两家电商随之也都在拼购上发力,淘宝上线特价版APP,京东开展“拼购节”,可见拼购有多火。

拼购满足了一部分人对低价商品的需求,商家借助这样的拼购规则,大大提高了自己品牌或商品的传播速度与效率。然而伴随而来的乱象:产品质量差、虚假营销宣传、商家虚假发货、拒绝退款、售后服务差等,也使一些

拼购平台成为消费者投诉的重灾区。

对于拼购中的某些乱象,郑州大学岳教授认为,拼购平台为占有市场份额,通过不断推出价格战等方式吸引用户,渐渐提高平台的市场占有率。然而商家都是逐利的,为了保证低价的同时又能挣钱,难免会使一些商家以次充好、货不对板、兜售库存积压品等,如果平台再监管不利,吃亏的就是消费者。而某些拼购平台设置的低价拼单等营销规则目的也很明显,这种营销方式拉新速度快,通过高曝光率提高用户认知,而且几乎不需要花推广费用。

消协:加强监管中 侵权请投诉

如果遭遇拼购中的消费陷阱,消费者该如何维护自己的权益?记者连线了河南省消费者协会,省消协投诉部工作人员说:商家的营销手段只要明示规则,消费者可自行选择参与。如未明示则涉嫌欺诈。记者随后又拨打了郑州市消费者投诉热线12315,工作人员说,对于消费欺诈,消费者可向平台注册地消协投诉,投诉电话为当地区号加12315。

小段曾经是一位电商从业人员,他提醒消费者,一分钱一分货,永远不要试图用10元的价格买到50元的质量。在拼购的过程中如果因商品质量发生纠纷,第一步,与卖家沟通,卖家不肯赔付的话通知卖家会投诉;第二步,与平台客服沟通;如果问题还没有解决,第三步可以向工商部门投诉卖家或拼购平台,投诉到这里消费者是都能拿到一个处理结果的。

律师:留好证据链 拼单需理性

河南陆达律师事务所刘月武律师说,拼购消费过程中出现问题,要注意保留好发票、交易付款截图、聊天记录等消费证据。此外,商家推的任何一种促销方式,都是为了扩大社会影响,实现利益最大化。对电商企业的“游戏规则”进行一定的了解和把握,学会运用简单的比价鉴别商家是真降价还是假促销。他最后提醒:“消费者也需改变只看重价格的网购心态,提防一见大幅折扣就抑制不住购物欲的占便宜心理,而应从个人及家庭的实际需求出发,理性消费,切忌盲目跟风。”

今日加油

影响车主圈子百万人

主管主办 河南日报报业集团
出版编辑
河南今日消费文化传媒有限公司

总编辑 王饶
副总编辑 王熙珩
副总编辑 王春利
视觉总监 阮卫
采编总监 刘磊
发行中心主任 张磊
房产部总监 王新峰

房产一部主任 兰丽
房产二部主任 邢亚飞
家居部主任 卓芳
金融部主任 何佳
汽车部主任 屈彦飞
旅游一部主任 李明明
旅游二部主任 任玉洁

零售价 5元
全年订阅价 220元

3C·教育部主任 魏铎
时尚百货部主任 张耕源
健康事业部主任 卢丽萍
酒类事业部主任 韩修
食品一部主任 毋胜利
食品二部主任 曲建磊
云鹊桥部主任 孔二秋

订报热线 0371-65795901
发行 今日消费发行部
印刷 河南日报报业集团印务中心
国内统一刊号 CN41-1364/F
广告经营许可证 4100004000129

电话 400-114-0371
传真 0371-65795265
地址 郑州市农业路东段28号报业大厦1608室
邮编 450008
本刊常年法律顾问
河南裕达律师事务所首席律师 王廷玉
电话:13949008519