



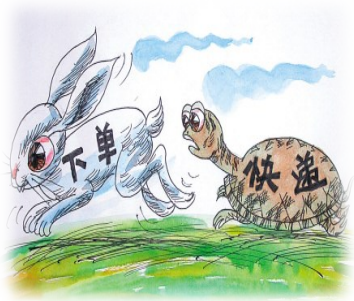
# 你的荷包大失血了吗？

## 当‘剁手族’还是‘想静静’？亲，你是哪一类

■记者 陈成成

“你今年抢了多少红包”，“你购物车里有多少东西了”……

又是一年“双11”，今年“败什么”成为“剁手族”们这几天交流的热门话题。虽然这一购物狂欢节可能意味着网络“塞车”、快递延期，但也能够省下“真金白银”。不过，有买家因为过去的不愉快购物体验，或者冲动消费的经历，让他们“累觉不爱”。亲，你属于哪一类呢？



### 网店提前预售大打“促销牌”

“剁手族”的买买买，其实早在一周前就已开始了。

预售、定金预交、“双11”价格提前享……最近几天，打开各大电商网站，都被这样的消息刷屏。天猫超市从11月1日开始持续到11月10日，推出消费满188元立减100元活动，虽然促销商品有限，还是吸引不少网友提前“剁手”。在苏宁、京东等电商平台上，好货预先抢等活动也随处可见。

### 八成受访者仍要‘买买买’

近日，记者随机调查了30名网购达人，包括20名女性与10名男性。对于“双11”的促销，女性消费者明显比男性期待。受访的20名女性中15人表示“非常期待”；10名男性中8人表示“有需要也会去关注”，2人则表示“不喜欢这种网购方式”，认为在这种全民狂欢的大背景下会让人“丧失理智”。

此外，八成以上受访者表示曾在往年“双11”购买过促销商品，四成受访者表示对“双11”购买的商品不满意。

孙女士已经连续参与了4次“双11”购物大潮。她说，第一年“双11”参与的店家并不多，当时她主要买衣服。接下来几年，她买了新房、结婚，在“双11”买的东西，逐渐变成了装修用品、家具、家电等。“在‘双11’购物，主要还是觉得价格实惠。”孙女士说。

### 累觉不爱，一些人今年要‘断舍离’

“80后”何女士本是爱淘一族，每年“双11”都连夜刷货。眼见“双11”又到，但她表示今年要“断舍离”。

何女士告诉记者，去年“双11”时，一款床上四件套打出了“五折优惠，原价398元，折后199元”的广告语，她连夜拍了。但让她“吐血”的是，一个多月后，再次浏览同一店铺同一商品网页，发现其标注的价格为200元，查看销售记录发现长期均为此价。

“也就是说，‘双11’那天买，才便宜了1元！”何女士说，现在对于各类电商层出不穷的“优惠”她已“累觉不爱”，“如果真有需要，平时买就好了，

见。

这几天，市民金小姐一有空就会打开自己的淘宝购物车，仔细甄选已经挑选好的商品，她的购物车里已经塞满了衣服、鞋子、包包以及零食，总价5000多元。“把看中的都先加入购物车，但也不是购物车里所有的东西都会买。”金小姐说，她自认为还是比较理智的，不会看到便宜就盲目购入。

她向记者展示自己去年“双11”的购物清单，一共有20多件，“总共花了5000多元，相比平时的价格，大概能省1000元左右”。

白领潘小姐平日就钟爱网购。“逛商场看到有中意的衣服，试穿之后记下货号，回去上网找代购。”她说，“双11”虽然价格优惠，但快递速度让她觉得不大满意。去年“双11”期间秒杀的一件衣服，足足等了半个多月才到。但面对今年的“双11”，她仍控制不住想出手“买买买”。

李女士有孕在身，今年的“双11”，她瞄准了母婴用品。这不，早在一个月前，她就向同学、同事取经，新生儿需要买些什么东西，还详细作了笔记。记者看到，她的购物车里装有待产包、尿不湿、婴儿床等。“一共有20多件，估计比平时买起码能省七八百元。”她说。

也省了抢购的心”。再者，等卖家发货的急切心情，她也不想再尝了。

抱有类似想法的消费者可不止何女士一人。先提价再打折，抢购特价商品如同中彩票，号称一年中价格最低只是“传说”，很多网购者纷纷吐槽。

面对同事、朋友热烈讨论“双11”该买什么东西的话题，朱女士非常淡定。朱女士称自己也曾是“双11”的粉丝，有一年忍住3个月不买东西，等到“双11”才疯狂扫货。“后来才发现，其实‘双11’买到的很多商品，纯属冲动消费。”朱女士说，“原本为了省钱却花了更多的钱。”

## 买买买！ 绕开陷阱理性消费

■记者 陈成成 通讯员 金明/文 通讯员 李洁心 张勇/图

“双11”，各大电商、微商推出各种让利促销、抽奖秒杀等优惠活动，许多消费者也都摩拳擦掌，大肆扫货。市市场监管部门提醒：疯狂“血拼”的同时留一分清醒，全面考量，理性消费。

据了解，去年“双11”以来，市市场监督管理局共接到网购类投诉54件，同比增长38%。其中以鞋类、箱包、服装投诉居多，三者合计共占投诉量的61%。

### 免单不发货？促销产品不能退？消费者讨说法

去年“双11”，市民项先生看到某鞋业天猫旗舰店在做免单活动，心动不已，咨询客服免单条件。客服表示，活动专区针对一款产品，“双11”当天17时至17时10分下单，前1000件订单都可以免单。

项先生成功抢到订单后，却迟迟不见快件送到。“我以为是因为双‘11’物流爆仓，但后来我查看物流信息，发现卖家根本没发货。”项先生再次咨询客服。客服称，是活动专区内的每款产品的前11名订单免单。项先生认为这与之前咨询的情况完全不符，卖家有欺骗消费者的嫌疑，于是向市市场监管部门投诉，并将活动当天保存的商家宣传图、聊天记录等相关资料，提供给市场监管部门

以做证据。

经调解，该鞋业天猫店表示，由于“双11”订单过多，导致无法及时发货，将立即为项先生发货。

去年11月11日凌晨，李女士也加入到了抢购大军。前两天她在一家网店看中一款衬衫，原价230元，客服提醒她，这款衬衫“双11”当天可享受6折优惠。李女士特意等到11日，零点刚过，就赶紧打开网页，下单购买，消费138元。收到货后，李女士试穿了一下，觉得不大舒适，便联系客服要求退货。客服却称，这件衬衫属促销产品，不能退换。

李女士拨打12315投诉。经调解，双方达成协议，商家全额退还李女士138元。

### 网购多留心眼，当个理性的‘剁手族’

“双11”又来了，“剁手族”在扫货时一定要多留个心眼，避免自己的利益受到损害。

#### 提示一 选择物流需谨慎，先验货再签收

网购后应注意选择可靠的物流公司，贵重物品可适当保价，避免物品在运输过程中破损造成较大损失。到货后要养成当场验货的习惯，对于货到付款的交易，必须先验货再付款，坚决抵制快递“先付款后验货”的无理要求。购物后需保留发票等凭证，方便日后维权。

#### 提示二 知晓商家活动规则，有‘据’方便维权

商家推出的优惠券、抽奖秒杀活动，活动规则都相对有利于商家权益。消费者可事先与商家沟通，了解优惠券的使用范围后制定购物攻略，以免出现“双11”当天优惠券无法使用、使用优惠券无法享受礼品赠送等纠纷。

由于“双11”当天订货量激增，很可能出现商品超售等情况，消费者可保留“抽奖秒杀”细则、礼品清单、订单细节等相关截图，以防商家事后私自取消订单、修改活动详情，致使自身利益受损。

#### 提示三 问清售后服务承诺，退货遭遇霸王条款可投诉

对于商品的售后服务，消费者应提

前与商家充分沟通，并保留商品售后服务书。“双11”商品销量极大，很可能造成货运积压，对于非急需物品，可事先咨询商家送达时间，耐心等待到货。

一些商家对“双11”期间推出的特价、低价商品设置“商品损坏不退不换”等霸王条款，消费者应谨慎选择，如购物后遭遇此类情况，需保留相关维权依据。

#### 提示四 莫轻信电话、短信的付款要求

近期，有不少消费者来电反映，称接到冒称商家客服要求付款的电话和短信，一些人轻信失财。消费者在遇到类似付款等要求时，一定要先与购物的官网客服核实后再作处理。

#### 提示五 慎点不明邮件或链接，以免被骗取银行卡信息

近期，一款名为“支付宝盗号木马”的病毒相当活跃，犯罪嫌疑人先以“实物图”“库存表”等名义通过QQ、淘宝旺旺等工具，将包含木马病毒的压缩文件发送给网购买家或卖家，并说服、诱导受害人打开压缩包，激活木马，导致支付途径被转移，将本来应该转入支付宝的资金“劫持”转入嫌疑人控制的账户内。

（相关报道见今日14版《每周刊》）

