

焦急盼快递、买回的商品似鸡肋、想退货商家推三阻四……

“双11”后买家纷纷“下单”后悔药

■记者 陈成成/文 陈立波/图

如果说全民网购的“双11”是一场狂欢,那么在狂欢过后归于冷静时,一些买家现在最想“下单”的可能是“后悔药”。前昨两日,记者调查发现,“双11”购物潮让一些买家出现购物后遗症,而卖家加班加点发货,甚至面临无货可发的尴尬,快递员则派件累到趴。



信达花苑保安室内堆满快件

买家:疯狂下单后悔“太过草率”

这几天,网上流传着一个有关“剁手党”的段子:经过“双11”的疯狂下单后,今后一段日子恐怕要吃土了。尽管这说法有些夸张,但可以反映出不少网民对于“双11”一掷千金有些悔意。

“早在11月初,我就开始关注商家的促销信息,购物车里的货品也是增增删删,到10日晚再彻底筛选了一遍,因为怕抢不到有些特价商品,熬到11日零时就马上支付了。”回想起一周前的那个夜晚,市民黄女士颇有悔意。

“总共买了30多件商品,花了我两个月的工资。”黄女士说,有些优惠力度大的订单,她连续刷新了

好多次才抢购到,实在太不容易了。可“双11”过后,黄女士的“双11”后遗症就开始显现出来了,每天开电脑第一件事就是查看订单状态,然后时不时地关注手机,生怕漏掉了快递小哥的电话。

“目前已经收到5个包裹,可拆开一看,感觉当初下单有点头脑发热,像同款打底裤一下子买了3件,现在想想并不需要这么多。想联系卖家退货,却被对方以各种理由拒绝了。另外,购置的一些家居物品一时间也派不上用场,放在储藏室里又太占空间。”黄女士说,她还有十多个包裹未收到,仔细思索下才发现,有些东西买得太多太早

了。

市民杨小姐说,她的“双11”疯狂购物其实维持了好几天。11日凌晨,她只顾着给爸爸妈妈买衣服、保健品,自己看中的商品却没抢到。不过,第二天她发现,不少网店的商品仍然维持“双11”的价格,一些商品虽然恢复原价,但不比“双11”价格高出多少,于是她又连连出手,“衣服、饰品、零食,算一下,‘双11’后几天花的钱不比‘双11’当天少。”

市民谢女士这几天先后收到了5个快件,拆开一看,发现有几个不合适,“昨天退了两个,每年‘双11’过后就是高退货率。”谢女士说。

卖家:发货累趴了,客源“透支”了

“根本忙不过来,订单太多了,我一天到晚都忙着发货!”经营童鞋网店的小李告诉记者,“双11”就是他们这些淘宝小店的年货,一天能接到上百个订单,有些款式都断货了。“店里没有货,只能先预售,这样能尽量留住客户。”小李说。

11月16日下午,记者在小李的仓库看到,几个工人正忙着核对商品、打包发货。“估计我们得花一个星期才能发完这些货。”小李说。相对的,经历过“双11”的狂欢后,这几天的订单几乎为

“零”。

与小李有同样经历的还有经营卫生用品店的潘女士。她直言,这几天为了发货,已经累得直不起腰了。“有些买家是同城的,我就利用双休日,自己开车一个个送上门,如果全部靠快递,估计等的‘头发都白了’。”潘女士说。

“双11”给商家带来了巨大的客流量,在大力度促销活动中,订单往往是平时的数倍甚至几十倍。而卖家在接下订单后,就要面临巨大的发货压力。“大批用户下

单后,商品不够,只好边生产边销售,可对买家来说,却是个漫长的等待过程,本以为挑到了中意的商品,却迟迟不见发货。”小李说,这时候就容易导致买家退款。还有些因为尺码、颜色或是质量问题,也会产生退货、退款。

此外,不少商家还表示,当天的高销量很大程度上“透支”了“双11”前后的客源。为了年底清货,众多商家也不得不挤破头地争夺“双11”的客流量,“池子就那么大,你不争就是别人的了”。

快递员:快件爆仓,每天派送上百单

这几天,不少朋友在抱怨,别人的货都到了,可自己的商品还处于“待发货”,有的已经发出的订单好几天都查不到物流信息,或者是在最后一公里的快递点停止不前。

记者了解到,多家快递公司均表示近段时间多处快递点爆仓,送货或将有所延误。肩负重担的快递员们的工作量陡增,只能加班加点派送,不少快递员纷纷表示累得够呛。

昨日,记者在申通快递花园新村营业部看到,快件堆满了整个营业部,门口也堆积了不少包裹,工作人员快速分拣包裹后,再交由快递员派送。据介绍,从11月13日开始,他们就迎来了派件高峰,预计今后一周都会是紧张忙碌的状态。这段时间,快递公司会尽快将

快件派出,因为如果不及时派送,下批包裹一到,快递门店就会“爆仓”了。

“每年‘双11’以后退货的人不少,最近既忙着送货,又忙着收‘退货’,特别忙。”一位负责在隆山东路片区送件的快递员告诉记者。“双11”过后,他们每天都要派送上百单快件,几乎连吃饭、上厕所的时间都没有。

某快递营业点相关负责人表示,据他们不完全统计,“双11”过后公司收揽的退货业务一般都会大幅上升,“主要是色差、码号错误、与图片不符等原因,还有一些顾客则是因为一时冲动后来又后悔”。

情况与快递公司相仿的还有各小区保安室。“虽然小区里配了

E邮箱,但是这几天包裹的数量太惊人了,放不下,只好堆在保安室。”丹桂苑一保安大叔告诉记者,“双11”过后,他们也多了项任务——帮忙代收包裹。一位住户在如小山的包裹堆里找了半天才找到自己的包裹,直言“太累人了”。“为了方便住户取快件,我们也会简单整理一下,比如把同一个收件人的包裹都堆在一块,方便收取。”这位保安说。

记者走访了瑞嘉庭院、紫荆花苑、信达花苑等小区发现,“双11”过后,这些小区保安室也变得非常繁忙,再加上快递小哥为了赶时间,保安室就成了包裹集中处。不少小区保安都希望住户可以尽快取件,以免快递混淆,万一弄丢了,责任也不好追究。

市场监管部门:商家失联,可追责网络交易平台

如果只是发货慢、快件爆仓、等得心焦,网购一族也忍了,不过“双11”后遗症买家集体吐槽的主要症状还有这么几条:比如有的商品价格先涨后降、明降暗升,有的成交记录不全,有一些预付的订金不退等,一些消费信息不对称的情况依然存在。新《消费者权益保护法》已于去年开始实施,或许借助法律,大伙儿可能会买到“后悔药”。

根据以往经验,“双11”是网络购物消费的高峰期,也是消费投诉的高发期。记者从市市场监督管理局了解到,去年3月实施的新“消法”,对消费者在网购等新型消费活动中的保护更加全面,其中有一项规定就是支持“反悔权”,即消费者通过网络等方式购买产品可7日内无理由退货,且无须说明理由,这是用制度保护了消费者“反悔权”。

不过这个规定有一个例外,如果消费者订购的鲜活易腐商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸、期刊和其他根据商

品性质在消费者在线买时确认不宜退货的商品,是不能使用这个规定的。

此外,在新“消法”实施之前,消费者遇到找不到网店经营者的时候,可以向网购平台反映,网购平台通常会采用关闭该网店或者以消费者超过维权期限为由拒绝处理。新“消法”实施之后,网络交易平台提供者不能提供销售者、服务者的真实姓名、地址和有效联系方式的,消费者还可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

若遭遇商家失联、退货受阻、货不对板等情况,市市场监督管理局工作人员表示,商家欺诈,消费者可获3倍赔偿;商家失联,可追责网络交易平台。对于和广告宣传明显不符的,根据新“消法”第45条规定:消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。在网购中如果遇到假货,可拨打12315进行维权。

【延伸阅读】

“快递条例”中哪些条文与你我有关?

为促进和规范快递业健康发展,加强对快递市场的监管,国务院法制办16日起就《快递条例(征求意见稿)》公开征求意见,拟就快件和用户安全等作出诸多规定。

■收寄件人应当实名登记

用户交寄快件,应当如实填写快递运单。快递运单应当包括寄件人、收件人姓名或者单位名称等身份信息、地址、联系电话,以及寄递物品的名称、性质、数量。

经营快递业务的企业收寄快件时未核对快递运单信息,或者快递运单信息填写不完整、不实仍予收寄,情节严重的,由邮政管理部门责令改正,可以处5000元以上1万元以下的罚款。

■快件一律要验视

经营快递业务的企业收寄快件、验视内件后,应当按照国务院邮政管理部门的规定在快件运单上作出验视标识;用户拒绝验视的,经营快递业务的企业不得收寄。

■快递员不能再“任性”

经营快递业务的企业及其作业人员以抛扔、

踩踏或者其他危害快件安全的方法处理快件的,由邮政管理部门责令改正,可以处1万元以下的罚款;情节严重的,处1万元以上5万元以下的罚款,并可以责令停业整顿。

■用户快件丢失可获赔偿

用户交寄贵重物品的,应当事先声明。快件发生丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与用户约定的保价规则确定赔偿金额;对未保价的快件,适用有关民事法律的规定。国家鼓励保险公司开发快件损失赔偿责任险种,鼓励经营快递业务的企业投保。

■举报投诉有门

经营快递业务的企业应当公布联系方式,保证与用户的联络畅通,向用户提供业务咨询、快件查询、问题投诉等服务。

邮政管理部门应当向社会公布本单位的联系方式,接受投诉和举报,及时核实、处理,并自接到投诉、举报之日起7日内作出答复。