



3·15投诉 网购列第一

2011年,其投诉与维权平台共接到网购投诉案例约5.2万起。不仅投诉数量较大,投诉未解决率也一直居高不下。独立团购导航网站团800接收的11812起投诉中,投诉未解决率达43.3%。

■ 郭奎涛 王蕊

中国电子商务中心的最新研究报告显示,刚刚过去的2011年,网购市场已经突破8000亿元,同比增长56%。除了2.03亿用户的追捧,风投公司也以高达200亿元表示了资本市场的肯定。

网络零售市场的成绩和作用是毋庸置疑的,但商户、商城甚至不法分子相互追逐利益的过程中,网购市场喧嚣和繁荣的背后却是一派乱象。

直接经济损失超150亿元

乔布斯创造的苹果神话每年顶多两三个,而网购的神话似乎每天都在刷新。

在被戏称为“神棍节”的2011年11月11日,仅仅淘宝商城一家,当日零时刚过,1分钟内342万人流涌入,1小时内交易额突破4.39亿元。在稍后的12月18日,同样的神话在手机领域上演,自当日凌晨开始面向普通消费者直接销售3小时后,小米网站称12月在线销售的10万台手机全部售罄,成交额逾2亿元。

一边创造了一个个“销售神话”,一边却是对商家的争议不断。

在央视日前公布的2012年“3·15”消费投诉排行榜中,网购高居榜首,主要表现为商品质量与描述不符,以次充好,销售假冒伪劣商品,买到假货后商家消失无法维权,团购规则或服务随意变更,网络购物售后服务无法保障等。

据中国电子商务研究中心的统计,2011年,其投诉与维权平台共接到网购投诉案例约5.2万起。不仅投诉数量较大,投诉未解决率也一直居高不下。独立团购导航网站团800接收的11812起投诉中,投诉未解决率达43.3%。

大量钓鱼网站的存在,让消费者深受其害。

钓鱼网站主要从支付环节对用户展开攻击,通过布置陷阱骗取用户支付款项。瑞星公司统计报告称,2011年共检测到约2亿人次网民遭到钓鱼网站攻击,造成经济损失至少200亿元。而在2010年的一份类似统计报告上说,当年前10个月共有1亿用户遭到钓鱼陷阱,直接经济损失为150亿元。而一个钓鱼网站的成本不过数十元。

低价光环正在褪去

B2C商城无疑是网购市场的主角,“价格战”则一直都是它们角逐的重要武器。然而,2011年下半年开始,网购的“低价”优势开始局部的褪去。

专家预测,受到外部投资减少、运营成本提升等因素的影响,2012年,我国B2C企业需要放弃“价



CNS 供图

格战”,转而追逐实际的利润才能保证“活着”。也就是说,2012年,网购商品价格上涨或成行业常态。

邮费是影响低价的一大因素。在京东商城、亚马逊中国先后停止“全场免运费”配送策略之后,快递公司两年之内的第六轮集体涨价正在发酵之中。为了节省运费,不少论坛、网站都出现了“拼邮”版块。

根据一淘网一份报告,2011年第四季度,京东商城平均涨价指数在5%—15%之间,10月初和12月初均突破15%;其它B2C商家这一数字只有0—5%,多有小幅上涨。京东商城当天就回应称,这是阿里巴巴集团在“想方设法去攻击竞争对手,抬高自己!”

作为中国B2C两大巨头,阿里和京东一直在明争暗斗。2011年,京东商城销售总额309亿,是去年同期的3倍。阿里却苦于大量小卖家和它们良莠不齐的产品、服务,眼看着一心组建的淘宝商城演变为另一个淘宝网。

2011年10月,淘宝商城推出2012年度新招商新规,将进驻商家的技术服务费和保证金提高了5—15倍,这引起先后数万小卖家围攻。在商务部介入之后,淘宝商城最终宣布对老商户新规执行时间延后至明年9月30日,另追加18亿投资用于解决争端的相关改善。

抛开淘宝、京东的竞争或者诽谤不说,网购低价时代的终结是可以看到的。近日,一款爱马仕手袋

在走秀网以49.5万元的价格售出,这是网购时尚领域的单笔最高消费记录,相比实体店仅仅9.5折。

“返钱网”被疑网上传销

除了商户、商城一些钓鱼网站外,一种有逐渐极端化的返钱网站,显然也正在成为网购市场的另一困扰。

最近一直有人推荐加入一个太平洋直销网购,交7000元或者消费7000元的商品、推荐用户或者发展下线都能按比例分红,推荐3家有营业执照的店铺加入还能获得公司一定比例的股份(说是明年上市)。

“这是不是传销?”有网友提出疑问。

事实上,太平洋直销网购只是众多返钱网站中的一家,它们将商家的佣金部分返还给消费者,再通过聚集的人气吸引商家加盟,从中赚取差价。这类网站的数量至少有一百多家,部分B2C电商也开设有专门的返钱频道。

“目前用户的接受程度还是比较低的,一方面是信任问题,一方面在操作上,返钱网站初期的接受成本较高,有一个市场培育时间段的问题。”返钱网CEO陈方毅接受记者采访时说。

自从“返钱网”2008年诞生以来,它通过返钱聚集商家和用户的模式就得到争相效仿,这种模式也在实践中一再演变。

先是“排队返钱”的网站,例如还钱网,声称会按照用户消费的顺序,将用户消费的钱逐一全额返还。进入2011年,万家购物和返本壹佰又提出了“天天分红”口号,每天都把前一天销售总额的5%分给满足100元的消费者作为红利,直到将消费的本金还完为止。

返钱网站表面的诱惑掩盖不了存在的问题。有报道说,有些用户的本金需要等到2018年才能还完。一位不愿透露姓名的专家认为,且不论返钱网站在返钱期限上面的猫腻,还钱网站在经营模式上也存在商榷之处。

“返钱网站利用商家最高20%的佣金返还用户最高100%的本金,这就需要不断有后来者加入才能返还前面用户的本金。一旦后续消费者数量不足以维持,就存在资金链断裂的可能,后来者的利益自然无从保障了。”上述专家说。

专家指出,行业仍处于跑马圈地的时期,大家都在想着尽快做大用户量。但愿返钱网站在做大做强同时,不要迷失了初衷,在我们不愿看到的道路上越走越远。

全国人大代表廖仁斌认为,政府相关部门应对我国网上购物中出现的问题做出及时反应,加快“网络零售管理条例”等法律法规的立法进度,使网络购物驶入法制化轨道,使网上购物的监管和消费者权益保护有据可依,从根本上保障网上购物行业的长远发展。

消费者在团购之前,看到网站有“是否退款、如何退款、退款方向”等具体解释后,确认购买,就说明消费者认同了他与网站的合同关系。即便没承诺,也应退还部分消费额。商家如果承诺7日或者15日内退款,就应该无条件退款,而不应该以各种理由推脱。但在实际消费过程中,由于团购的金额有限,如果电话打不通或者没反应,大部分消费者往往会放弃索要退款。

如果网站没有标明退款细则,而单方面把消费者的钱退回到网站账户中,这就属于侵权行为,消费者可到消协或相关部门维权。

辽宁鼎泰律师事务所律师杨功涵对此也称,网站有权制定退款细则,消费者团购前最好仔细阅读,有疑问的地方可以打客服咨询,避免消费盲点带来的财产损失。

全国两会专题报道

建言



全国人大代表、志高空调董事局主席李兴浩

企业诚信 要言行一致

■ 本报记者 张龙

从1989年开设空调维修店,到2009年志高空调在香港上市,李兴浩靠着“诚信”在这20年一路走来。

3月10日,作为全国人大代表,志高空调董事局主席的李兴浩在接受《中国企业报》记者采访时表示,诚信问题的探讨日显,全社会呼唤诚信。在经济交往过程中如果仅仅只是追求利益最大化,而忽视对他人利益的影响,必然造成诚信缺失。我所建议的“关于出台各行业诚信国家标准、推动社会诚信体系建设的建议”,也是在进行道德规范的同时,将诚信立法,力求以一种更有效更快捷的方式维护市场经济秩序。

“对企业来说,诚信就是说的话要兑现,要言行一致,说到做到。”李兴浩说。

李兴浩的另一个身份是广东省信用协会会长。此前,李兴浩曾不断呼吁,要加强企业诚信的建设,诚信是确保品牌和企业可持续发展的关键,只有诚信经营才能在业内树立起良好的口碑。

去年9月,国家食品企业诚信信息平台开通,此举曾被认为将可以依托地方平台、行业平台、企业管理信息系统,形成食品工业企业诚信管理国家平台长效运行机制。

诚信也须出台政策标准

李兴浩说告诉记者,造成社会诚信缺失的最主要原因是国家缺少一个统一的政策标准,在没有标准的前提下就各自为政,各有各的说法,各有各的方法。因此建议国家首先有人牵头建立这样一个标准。“地沟油”、“毒大米”、“毒奶粉”、“三聚氰胺”等一系列问题的出现,不停地冲击着人们的道德底线。目前大部分的行业或企业在诚信落实方面缺乏有效途径,诚信管理人员和资源相对匮乏,诚信管理体系无法形成。

另外,很多行业协会为表彰先进,自行评定“诚信单位”。但由于缺乏统一的标准,所评定出来的“诚信单位”,其“诚信质量”参差不齐,鱼龙混杂,这将严重扰乱正常的市场经济秩序。

对此,李兴浩提出了两点建议:第一、由国家层面出台各行业诚信标准并立法强制执行。第二、设立一个归口部门负责诚信档案的基础管理和“诚信单位”的评定。“这样有利于改变诚信评级机构多而混乱的现状,并且从更深层次规范公民行为。”

在李兴浩看来,当前,大部分的行业或企业都已经把诚信作为重要的战略目标加以考虑,但是在落实层面还是缺乏有效途径。这主要体现在诚信管理人员和资源上的相对匮乏,大都反映在缺少专业的诚信管理人员,诚信管理机构、职责、程序得不到落实上,诚信管理体系无法形成。因此,设立专业的归口部门负责诚信档案的建立、完善和基础管理,有利于改变当前的混乱情况。

李兴浩表示,在诚信体系机制健全的发达国家,公民的信用记录至关重要。公民的每一笔收入、纳税、借贷、还款、学历、违法、信用卡透支等信用使用情况都记录在库。但在我国,目前为止对于失信行为的监督大多停留在道德谴责层面,无法从更深层次约束与规范公民行为。同样,对企业来说,也应该有这样一个信用记录。

诚信是做出来的

“目前,不少企业在对外宣传时的广告语就是不诚信的,要的是文字游戏,欺骗和误导了消费者。”李兴浩说。

这种不诚信的行为直接导致了诚信企业的市场份额下降。

“消费者都被误导走了,讲实话的企业反而没人信了。但我认为,这种不讲诚信的做法是不能够长久的。”李兴浩说。

李兴浩认准了“讲过的话就要兑现”这句话,他是这样做的,志高也是这样做的。

“我们的零配件终生免费更换。我们说了,也做到了。”李兴浩告诉记者。

在志高最困难的时期里,李兴浩就是靠着“诚信”起死回生。这也是李兴浩念念不忘诚信的原因所在。

1996年,台商与李兴浩分道扬镳,单方面宣布志高空调破产,同时带走了技术部、车间、营销主任等中层人员,李兴浩四面楚歌,只有破釜沉舟。

当时,他选择了在广东的温泉胜地清远召开供应商会议,凭借李兴浩向供货商开具的800万元的白条“融资”,志高空调走过了最困难的日子。

这张纸条,先后在3个供应商手中流通,可以当现金使用,1998年才回到李兴浩手中。

2009年7月13日,志高空调在香港联交所上市。全球发售超过7250万股股份,每股2.27港元的定价,意味着李兴浩的身家已超过7亿元。

没有诚信,李兴浩绝不敢做上市之梦。

政府层面显然已经注意到了企业诚信亟须建设的问题。

“工信部作为食品工业的行业主管部门,今年将加强推进诚信体系建设,全国119家婴幼儿配方乳品企业今年将全部建立诚信管理体系。”工信部消费品工业司食品处处长郭翔3月8日透露。