



资深网购达人提前半个多月做功课 今年“双11”多了冷静少了冲动

本报讯(记者 史妮超) 昨天晚上9点左右,哄睡了两个孩子后,80后二宝妈陈女士打开淘宝购物车。与往年购物车里塞了一大堆需要在11月11日凌晨熬夜抢购的商品不同,今年陈女士提前大半个月就做起了功课,反复研究对比在10月20日就已经开启的预售商品,精挑细选,显得异常理性。

“往年看到打折就想去抢购,结果买回来很多东西并不合适。”已有10年网购经历的陈女士今年的目标很明确。

对尿不湿、牙膏、洗衣皂、洗发水、婴幼儿内衣、锅具等使用率和消耗率较高的生活必需品,陈女士直接下了定金。这样在“双

11”当天支付就可以了,不用熬夜抢购;而男女装、鞋类等商品,均未出现在陈女士的购物车里,“这些商品实体商场在年底也会有大力度的促销,试穿后合适再买更方便。”

而家住鄞州区的罗女士则选择提前购物,避开“双11”。“其实今年很多电商平台拉长了‘双11’战线。比如京东商城,11月1日就已经启动‘双11’促销了,折扣力度也很大。我看很早就加在购物车里的一台美容仪器,11月6日从标价3188元一下降价到2188元,我对比了全网平台,基本算是最便宜了,就赶紧下单了,还能避开‘双11’当天购买的各种后遗症。”

高手支招： 如何快速抢单？

何女士从大学开始就喜欢网购,练就了一手“秒杀”好本领。“为了能在11月11日凌晨提高支付速度,抢单更顺利,建议提前把支付宝的支付方式设置为花呗,花呗在所有支付方式中,速度是最快的,不容易陷入瘫痪。另外最好能留意自己加到购物车里商品的库存。将库存量少的置顶购物车,11月11日零点一到马上下单,这样抢到的概率会更大。如果是库存巨量的,那就慢慢来。”何女士说。

蚕丝面膜不含蚕丝获赔万元 ThinkPad不是“最轻”算不算欺诈 这两个案例 “剁手族”不妨看看

“双11”到了,购物车有没有填满?克制“剁手”欲望的最佳办法是,多看看“买家秀”,比如下面两个买家秀的维权经历。

“蚕丝面膜”不含半点蚕丝

有段时间朋友圈里流行过“蚕丝面膜”,那种薄如蝉翼的面膜,广告号称是人体的“第二层皮肤”。

余姚的陈先生去年9月21日在天猫一家网店,花了3000多元买了40盒蚕丝面膜,共800多片。陈先生说,这么多面膜,“都是给家人自用和送亲友的”。

购买时,陈先生仔细看过产品介绍,他说网页中多处出现“添加玫瑰精油的蚕丝面膜”“0.01mm优质蚕丝”“蚕丝纤维细致紧密”“蚕丝蛋白深层渗透肌底”等内容,这让他深信面膜里至少应该是含有蚕丝成分的。

但到货后,他用了一盒,感觉不对劲。于是一个月后,他委托中国检验认证集团北京有限公司,对他买的面膜进行检验,检验结果显示面膜的实际成分为100%再生纤维素纤维。

买的蚕丝面膜居然毫无蚕丝成分,陈先生认为受骗了。今年4月,他将

这家天猫店铺的运营公司广州某生物科技公司告上法庭,要求对方按他所购买商品的价格,退一赔三。

对于陈先生的起诉,广州生物科技公司认为,蚕丝面膜是目前面膜产品的一种通用名称,并不是指蚕丝做成的面膜。产品名称中含有“蚕丝面膜”字样,是因为其面膜成分中添加了蚕丝中提取的营养成分,公司并不具备欺诈的故意。

法院认为,涉案面膜不仅在名称上包含有“蚕丝”字样,且在对产品内容介绍上也多次提及“添加玫瑰精油的蚕丝面膜”“0.01mm优质蚕丝”“蚕丝纤维细致紧密”“蚕丝膜布”等字样,客观上使消费者误认为涉案产品膜布含有蚕丝成分,现该产品经权威机构检测,其膜布实际成分100%为再生纤维素纤维,被告的行为构成欺诈。

近日,宁波中院判决被告退一赔三,支付陈先生1.2万余元。

不是“最轻”算不算欺诈？

去年11月,鄞州的李先生在天猫的一家ThinkPad专卖店,花了3万多元,买了一台移动工作站。李先生说,之所以选择ThinkPad这个品牌,除了一些硬件方面的功能,还有一点是产品够轻。因为商家在广告页面介绍,这款移动工作站“使用了最轻最靓全新边框……材料重量:2.47Kg……键盘、触控盘最佳手感”。可是到货后,他又比较了一些同类产品,发现这款移动工作站并非是最轻的。

李先生认为,商家的这种宣传方式已经违反了新《广告法》,而且“最轻”的宣传语误导他购买,构成欺诈。去年底,他将这家天猫店铺告上法庭,要求对方退一赔三,赔偿10万余元。

法院认为,商家对产品的宣传使用“最轻最靓”用语,的确违反了《广告法》的规定,但违反《广告法》并不意味着一定构成欺诈,而且在“产品说明”中,店铺明确所有产品介绍及说明均以ThinkPad品牌为准,不与其他品牌相对比,对产品的实际重量也已标注清楚,李先生应当知道上述信息只是一种促销的宣传手段和广告语,他在天猫店铺及淘宝网上也完全能够根据网页上显示的“综合”“价格”“人气”等排名来进行相应的判断,因此,店铺发布的上述信息客观上对李先生是否购买涉案产品的决定影响不大。近日法院判决驳回李先生的诉讼请求。

记者 胡珊



实体店“线上线下同款同价”聚人气

今年“双11”,实体商场提供多方位体验与服务。银泰百货喊出“线上线下同款同价”,吸引消费者。昨天下午,记者走进银泰百货东门店,尽管是工作日,外面吹着冷飕飕的西北风,但正在进行周年店庆的银泰百货东门店内却依旧人气爆棚。

记者从宁波银泰了解到,今年11月11日~16日银泰中国购物节期间,顾客在银泰购买的商品价格如果高于同一货号该商品在天猫官方旗舰店“双11”的售价,就可以到购买的银泰门店获得差额赔付。此外,顺丰快递也入驻宁波多家银泰百货门店,11月11日~16日,消费满指定金额,就可以享受全国免费包邮到家的服务。

记者 史妮超/文 记者 胡龙召/摄

办公室里都堆放着饮料、面包、睡袋等熬夜必备品 昨天开始,电商企业全员备战

本报讯(记者 谢昭艳 通讯员 许淑敏) 昨晚,博洋集团旗下的电商企业全部进入“临战”状态,记者一进入位于科创大厦21楼的博洋家纺电子商务有限公司,各个办公室里都堆放着饮料、面包、睡袋等熬夜必备品。很多部门的员工成了临时客服人员。

该公司总经理吴荣华的办公室里也放着一床被子,他说:“晚上肯定是住在这里了,从10日上午8点半上班到第二天活动结束,这40个小时是不会离开单位的。尽管各项工作已经准备就绪,不过在活动期间,交易量极大,随时要应对突发情况,同时必须和员工一起见证奇迹的产生。”

记者看到,各个办公室里,大家各司其职,对着电脑屏幕,全神贯注,而员工的办公桌、休息室里,随处可见可爱的零食

包。正在忙碌的博洋集团旗下的绎美风尚电子商务有限公司人力行政经理叶勇杰告诉记者:“绎美公司原有客服20多人,从9月份开始,大红鹰学院的30多名实习生经过培训后全部上岗,加上本公司内从各个部门临时调配来支援的员工,目前客服人员共有60多人。”

这60多名客服无疑是这段时间最忙碌的员工。昨天下午3点左右,客服人员舒江兰正在电脑上和消费者对话,她的电脑屏幕上显示的“今日接待数”为“266人”。“从10月21日预售开始,每天接待数超过1500人次。这几天,多数消费者已经下了预售单,接待人数才有所减少。不过根据往年经验,到了晚上,接待人数将会暴增。”舒江兰说。

叶勇杰补充道:“今明两天,运营、企划、信息中心等部门都全部值班,以应对可能出现的问题。等到活动结束,客服工作还将迎来一波高峰,届时回赠礼品、调换等工作量也非常大,一般将延续到月底,才能重新回到正常的工作节奏。”

在会议桌上摆放着一个个小小的纸盒,上面画着漫画或者“加油”等鼓励性的字句。叶勇杰说,这些都是员工手绘的,里面放了8种巧克力、榨菜等小零食,当天晚上将分送给各位同事,为大家加油鼓劲。

昨晚8点多,记者再次联系吴荣华时,他很感慨,今年从三四月份就开始为“双11”备货,公司根据上年的销售情况和今年的流行趋势来确定生产量,并随时调整,这些都需要专业人士做大量的研究分析。“目前,包括备货、仓库、客服以及和阿里平台的沟通等各项工作都已经准备就绪,反而显得淡定,期待‘双11’销售奇迹再次出现。”吴荣华说。

题。等到活动结束,客服工作还将迎来一波高峰,届时回赠礼品、调换等工作量也非常大,一般将延续到月底,才能重新回到正常的工作节奏。”

在会议桌上摆放着一个个小小的纸盒,上面画着漫画或者“加油”等鼓励性的字句。叶勇杰说,这些都是员工手绘的,里面放了8种巧克力、榨菜等小零食,当天晚上将分送给各位同事,为大家加油鼓劲。

昨晚8点多,记者再次联系吴荣华时,他很感慨,今年从三四月份就开始为“双11”备货,公司根据上年的销售情况和今年的流行趋势来确定生产量,并随时调整,这些都需要专业人士做大量的研究分析。“目前,包括备货、仓库、客服以及和阿里平台的沟通等各项工作都已经准备就绪,反而显得淡定,期待‘双11’销售奇迹再次出现。”吴荣华说。