



随着电子商务发展,网购投诉渐成重灾区。

3月11日,中国电子商务研究中心发布的年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告显示,在各电商领域,网购投诉是重灾区,占比高达52.38%。其次是团购投诉占27.53%,移动电商投诉占10.09%。有业内人士表示,消费者在网购时最好多留个心眼儿,保存相关购物凭证,比如订单截图、购物发票、聊天记录等。当遇到购物纠纷时积极与商家联系,必要时可寻求第三方维权机构相助。 ■三湘华声全媒体记者 杨迪

“有价无市”、价格先扬后抑 网购投诉成重灾区

14日至17日,国美电器全国开展真低价活动

【案例】没货了商家私自取消订单

2013年“双十一”期间,网友“土地婆梦梦”在电脑旁等待数小时后,终于抢到了心仪的半价商品。但没有想到的是,等待多天之后,本以为只是“双十一”配送缓慢才迟迟未到货的“土地婆梦梦”,却发现自己的订单已经被取消,卖家也已经把相应款项退回了她的账户。

为此,她表达了自己强烈的不满,“商家在没经过我同意的情况下,私自取消交易,理由居然是没货!既然没有货,在我下单的时候为什么不提示,让我白白等了很多天,这不是赤裸裸的欺诈吗!而且商家除了没货,就没有其他解释了。”“土地婆梦梦”说。

【分析】价格战实为公关战

在去年“双十一”期间,这样的吐槽案例不胜枚举。

作为部分商家惯用的手段之一,在举行特惠活动或出售特惠商品吸引人气时,往往存在“超卖”现象,事后常以“供应商缺货”或“销量上升太快,库存预警未能跟上”等理由单方面取消订单,使消费者“期待”的心情落空。

国内专业的购物搜索网站进行一项调查发现,仅三成网购的低价宣言名副其实,有近七成

的网站在“价格战”中说了假话,为消费者设置了一个个低价陷阱。有网友直接指出,一些商家推出的很多打折的商品均存在“有货提价,降价无货”的现象,只是为了做噱头,提升访问量,实际可以购买的商品少之又少。

电商观察员鲁振旺认为,价格战实为公关战,以“价格战”噱头带动消费者关注度,拉动消费欲望和消费力,已成为电商的标准打法。但是从价格竞争回归到价值竞争才是多赢之道。



3月13日,长沙市开福区,一名消费者在网上淘宝。

记者 田超
实习生 李梦摄

【承诺】价保五一,缺货赔300元

即日起至17日,国美全国开展“全民直击真低价”活动,低价产品不再“羞答答”地隐藏品牌和介绍,秒杀限量手法也不使了,还欢迎大家来“找茬”。

活动期间,国美推出三大承诺,力保全面满足消费者的购物需求。第一,价保五一,差价双倍返

还;第二,不限量真低价,约定期内缺货赔偿300元;第三,欢迎消费者比价、同行跟价、社会监督。

作为新年后,国美首次大型低价惠民活动,本次活动降幅力度空前。活动中,苹果 iPhone 5S (16G)“土豪金”仅售4968元、海尔Ro膜净水器直降1000元、卡西欧

自拍神器仅售5199元、康佳32寸彩电1266元、方太、老板高级烟灶套装仅售3280元、苹果iPad mini (16G)跌破2000元、格力1P冷暖空调跌破2000元、三星I9118仅售1598元等。三星32CE561LED液晶电视国美“3·15标杆价”仅为1288元,直逼国内品牌。

被信任是一种快乐 · 信

全民直击 3.15 超级黄金周

[低价堪比五一 不容错过!]

3.14-3.17

<p>手机</p> <p>酷派 B720L 仅售 1068</p> <p>三星 i9118 仅售 1598</p>	<p>空调</p> <p>伊莱克斯 1.25P冷暖挂机 仅售 1698</p> <p>格力 1P冷暖挂机 仅售 1699</p> <p>美的 1.5P变频挂机 仅售 2899</p> <p>奥克斯 2P冷暖挂机 仅售 3799</p>	<p>厨卫小家电</p> <p>华帝燃气灶 仅售 1988</p> <p>美的微波炉 仅售 299</p>
<p>彩电</p> <p>三星 32CE561 32吋LED 仅售 1288</p> <p>夏普 40X160 40吋LED 仅售 2999</p> <p>海信 50X21D 55吋网络电视 仅售 4599</p>	<p>冰箱洗衣机</p> <p>三洋 186升两门冰箱 仅售 1098</p> <p>伊莱克斯 186升两门冰箱 仅售 1399</p> <p>容声 563升对开门冰箱 仅售 3799</p>	<p>电脑数码相机</p> <p>惠普 HP15 仅售 3699</p> <p>卡西欧 EX-TR300 仅售 5199</p>

3.14-3.16 来国美 抢格力 万人空巷

史上最大让利 全年最低价

- 买空调送空调
- 买空调送TOSOT苹果煲
- 买空调送TOSOT空气净化器

单品满1000元 返120

满9888元 送1000 满18888元 送2000

满8888元 送32吋液晶

百万现金券免费领取

下载并登录手机客户端 即10元送现金券

每天限量5000名

本广告图片仅供参考,商品价格以实际为准,广告中的活动,部分品牌型号不参加,特价机、批发、工程机不参加。礼品、现金卡、特价机、赠品数量有限,售完、送完为止。活动细则详见店内明示。