

2020“双十一”网购综合信用评价报告十个反面案例

1、快递被弄丢、订单自动确认收货,消费者起诉天猫“欺诈”

据上海市第一中级人民法院官方微信公号消息,消费者刘先生踩点抢购预售权、付定金、补尾款后,终于以总价988元的价格拿下心仪已久的一款电子书阅读器。然而,满怀期待的刘先生始终未等到抢购的阅读器,快递被弄丢,订单因超时自动确认收货。卖家却迟迟未补发,“钱货两空”的刘先生遂以欺诈为由起诉卖家及浙江天猫网络有限公司(以下简称“天猫公司”),要求退一赔三。

近日,上海市第一中级人民法院审结了这起网络购物合同纠纷上诉案,二审认定系因快递公司原因导致刘先生未收到货物,后订单因超时自动确认收货并转账,卖家及天猫公司对此均不构成欺诈,判决仅支持刘先生要求退还货款的诉讼请求。

(来源:东方网)

2、思念水饺推双重折扣优惠“出尔反尔”

河南消费者王先生近日向《中国消费者报》投诉称,思念食品官方旗舰店2020年“双十一”推出的活动,如今“出尔反尔”拒绝发货。“双十一”期间,思念店铺放出大额优惠券,可以与5折活动叠加使用。由于优惠金额巨大,王先生起初将信将疑,于是进入店铺直播间核实,该店铺女主播确认活动是真实有效的,还呼吁大家“需要买个冰箱囤饺子”,甚至笑称“思念应该改行去卖冰箱,弥补这次活动的亏空”。

确定是真的优惠之后,王先生下单买了699元的饺子,使用优惠抵扣后实付款37.44元。付款之后,王先生询问思念店铺客服发货时间。2020年11月11日,客服称“双十一”大促销,仓库订单剧增,正在协调发货事宜,请耐心等待。“等到2020年12月1日我再问,直接告诉我无法发货,让我退款。”根据王先生提供的聊天记录截图,思念客服称,“双十一”期间思念天猫旗舰店“由于促销设置错误”,导致出现“大批量低价订单”,“恳请您申请退款”。

2020年12月10日,《中国消费者报》注意到,在黑猫投诉平台,已经有567名消费者共同发起对思念水饺的集体投诉,认为其“虚假宣传欺骗消费者”属于“霸王条款”。

(来源:《中国消费者报》)

3、直播宣称“全网最低价”,GUESS陷“退货门”

快时尚品牌GUESS的部分粉丝,“双十一”期间在李佳琦直播间花899元买到的GUESS羽绒服,同期却有人500多元就买到手,店铺还拒绝退还差价。此事引发GUESS消费者集体维权。

近日,《楚天都市报》记者在某投诉平台看到,关于GUESS品牌的投诉,共有276条。其中,关于“GUESS虚假宣传欺骗误导消费者”的投诉已经被消费者发起集体投诉,共171人参与集体维权。至2020年11月28日下午3时,还有人在平台上发布投诉。网友“杰西卡我是平子”称,“双十一”期间,他在佳琦直播间以899的价格购买GUESS派克羽绒服,当时,该店铺主播李佳琦承诺,当晚一定是全网最低价,也没有库存,售完无补。结果付完定金、尾款后,他发现网上有很多人买到该款服装的价格是500多元,后来才知道,该品牌在“双十一”当天派发出很多“满2000元减1000元”的优惠券,同时把库存也补了。

在一些社交平台,也有不少消费者吐槽自

己申请退300元差价遭拒的经历。记者看到,活动当天,GUESS官方旗舰店曾登上大牌女装小时榜第一名。对此,2020年11月24日晚,李佳琦直播官方微博、GUESS中国官博先后发布声明并致歉。GUESS还表示,对2020年10月25日在直播间预购此款羽绒服的消费者,给予300元无门槛店铺体验优惠券,同时为给消费者带来的不愉快体验致歉。

(来源:《楚天都市报》)

4、网购两部新手机 却收到了一部“二手手机”

本想趁着“双十一”优惠买两部新手机给自己和家人用,没想到买到的是“二手手机”。六安市市民郁先生向《新安晚报》、安徽网、大皖客户端记者反映,2020年11月3日,他在一家网络购物平台名为“全网通科技店”店铺购买了两部华为畅享9手机,总价1566元。2020年11月15日,郁先生收到了一个从深圳华强南寄出的快递,发现里面只有一部“二手手机”,而且发件人并不是“全网通科技店”,而是“鹏越电子数码”。

事发后,郁先生要求全额退款,并按照该购物平台“假一赔十”的规定向店家提出赔偿要求,同时也向平台投诉了该店家的行为。2020年11月19日,该购物平台与店家协商后,店家同意将已经收到的一部手机赠送给郁先生,剩余的1566元订单也可以全额退款。

郁先生表示,“我要求购物平台对这个店家进行查处,这种销售假冒、二手产品的店家就应该严肃处理,还不知道有多少人已经上过这个当了。而且网购平台承诺过‘假一赔十’,但到现在也没有结果。”

(来源:《新安晚报》)

5、李雪琴亲历“双十一”直播带货造假现场

“双十一”购物狂欢节期间,当红脱口秀演员李雪琴等被邀嘉宾在某平台参与了一场直播活动,这场针对科技产品的带货直播,最终在311万人群的围观和粉丝对李雪琴依依不舍的道别中结束。

李雪琴或许不知道,刚刚和她互动的大部分都是虚假的机器人粉丝。一位全程参与此次直播的工作人员告诉深网,当天结束时311万的观众中,只有不到11万观众真实存在,其他观众人数都是花钱刷量,而评论区与李雪琴亲切互动的“粉丝”的评论,绝大部分也是机器人刷出来的。

“这次直播我们需要维护300万人气加互动点赞,结束是311万人气,自然人气也就不到11万人气。”该工作人员表示,此次直播由平台发起,承接的主办方把直播效果维护交给了某传媒公司,传媒公司再把直播人气和互动等需求,外包给一家刷单机构。上述工作人员向深网全程“直播”了昨晚该直播活动的工作记录,以及刷量过程与直播间数据变化。

“双十一”直播带货延续了去年一年的火爆景象。然而直播却潜藏着巨大的行业泡沫和层层虚假数据。

(来源:深网)

6、申请退货退款 女子接到假客服电话被骗两万余元

2020年11月14日,南京建邺公安分局南苑派出所就接到辖区李女士报警,称接到某快递总部退款的电话后被骗了2万余元。

李女士告诉民警,当天下午在家中接到一个电话,对方自称是某快递总部的工作人员,说她之前买的一双鞋子因码数不对申请退货,

现在由其来安排退款,并给李女士发来一个链接。因李女士确有此事,便点击了链接,打开页面后转到输入密码的页面。

这时电话那边出现了另一个女声,她自称是刚才那个工作人员的经理,表示因为刚才的工作人员是个新人,操作不当才导致了李女士银行卡中的13,000元被系统扣走了,现在要通过系统审核才能退款。李女士查询发现自己卡里的钱确实没有了,便按照对方要求先下载了该银行卡的App,并按照客服要求操作转账了6800元到对方提供的银行账户里。但不久后对方又称因系统审核超时,需要重新进行其他操作。于是,李女士又按照对方要求在支付工具上贷款了5700元转给对方。但对方称还是不够,李女士准备在某社交软件上打算借8000元时,却发现借款失败,于是李女士转人工客服询问,被告知李女士可能被骗了。

李女士知道后于是打电话给所谓的“快递客服”,但一直无法接通。确信被骗后,李女士立即报警求助。目前,案件正在进一步侦办中。

(来源:扬子晚报网)

7、多地出现自称“辛巴客服”形式诈骗,有人被骗15万元

自2020年11月中旬,《辽沈晚报》陆续接到多位网友爆料,称通过“辛巴团队”的多位主播和“辛巴”本人直播间购买过“美妆蛋”“燕窝面膜”“棉密码”“留香珠”“隔离霜”等产品的约1个月时间里遭到自称“辛巴客服”或者“辛选客服”等身份的电信诈骗。据受害人爆料,截至2020年12月11日在自发组建的“受害人微信群”中参与进来的“受害人”已经多达53人。由于对方可以说出准确的购物信息,获取受害人信任。受害人在按照对方指导操作,以转账方式被骗数千元至数十万元不等。

记者多方联系,采访到包括辽宁大连和盘锦、黑龙江、江苏、山西等地多位受害人。多位受害人表示,怀疑购物信息遭卖方泄露。

目前,多位受害人已向警方报案,其中多

地警方已经下达“立案告知书”,正式对案件展开侦查工作。

(来源:澎湃新闻)

8、在线教育平台“柚子练琴”“双十一”大促后宣布破产

“Hello,大家好,我是一个音乐老师。今天这个视频,不讲乐理,而是为千万师生维权……”2020年12月3日,B站UP主“一锅头”上传了一段视频,称2020年11月30日在线教育平台“柚子练琴”忽然宣布破产,圈钱上千万元。到视频发布时间为止,没有任何人给学生们和老师们的一个交代。

2020年11月30日晚上7点,“一锅头”像往常一样登陆“柚子练琴”平台,开始给学生上课。10分钟后,“柚子练琴”微信公众号发布一则通告,称“由于市场环境以及经营不善,企业一直处于亏损状态,并出现了现金流断裂。经股东大会决议,决定启动破产清算法律程序。”

“柚子练琴”的这则通告十分突然,因为平台的破产没有任何征兆。2020年11月30日晚上8点,“柚子练琴”的教师群宣告解散。2020年12月1日下午4点,App正式停运。学生的学费如何处理,教师的工资如何结算,平台没有给出任何解决方案。

被“柚子练琴”这则公告“打懵了”的除了“一锅头”这样的教师,还有大量的家长。“最让家长们愤恨的是,公司通知上宣称长期经营不善破产,但在刚刚过去的‘双十一’,平台还在大搞促销,包括我在内的很多家长买了课,都是成千上万的数额,很多都还没开始使用。我们认为这是有蓄谋的商业诈骗。”已购买课程的印女士说。

(来源:《半月谈》)

9、大连邮局海关查获涉嫌侵犯知识产权商品130件

2020年11月15日,大连邮局海关查获涉嫌侵犯“LV”“Burberry”“OFF-WHITE”等商标知识产权高档包、服饰及鞋共计130件。

(来源:《南方都市报》)



据国家邮政局消息,2020年“双十一”期间(11月11日~16日)将出现快递业务旺季峰值,预计日均快递业务量达4.9亿件,约是日常业务量的2倍。图为2020年11月11日,位于河北香河的韵达快递华北转运中心内数十条传送带同时开启。(资料图片) 张宇摄

《6版》

2、价格优惠不实依然存在。电商平台早在十月底就开始进行大规模促销预热。消费者在享受价格优惠的同时,也遭遇到促销优惠不实等问题,该问题是相关投诉的热点,主要表现为以下三种方式:一是同价承诺不兑现。“双十一”预售期以及第一波活动期间,部分商家在活动页面以及直播间宣传产品价格与“双十一”同价,但“双十一”当天商家又再次降价,且“双十一”当天的前2个小时还有额外折扣,未按之前承诺价格售卖的问题。广西桂林市12315数据显示,活动期间接收到消费者线下促销购物的一些诉求,主要有买房付完首付后发现“双十一”当天降价、商场买的家电价格贵等问题。二是优惠承诺不兑现。微热点大数据研究院数据显示,通过对消费者“双十一”维权投诉的话题进行观点抽样分析可见,2020年“双十一”消费者反映比较突出的一个问题是不能合并付款或不能使用优惠券,该观点占投诉总量的14.3%。也有消费者反映,在直播带货中领取了主播说的优惠券,但是实际付款中不能使用。咨询客服后,店家表示直播间所述的价格确实是包含津贴在内的价格。

三是退款承诺不兑现。在正常情况下,消费者在网购相关产品并付款后,如想申请退款可立即申请。但“双十一”期间,这一退款规则却被“篡改”,消费者原本想退单满减再申请退款的优惠策略被“拦截”。据微博监测的数据显示,有21.8%的网民吐槽“双十一”规则越来越复杂,并对零点开启购物狂潮,次日才能退款的规则表示不满,表示自己退款程序还没开始,卖家却已经发货了。“退款”“付尾款后才能退款是否合理”“想退款发现居然发货了”等话题引发了网民的热议。

3、虚假宣传现象不容忽视。一是广告用语违规频频。凭安信用从全部监测商品中随机抽取50万件商品作为监测样本,抽样商品中总计监测到涉嫌违规宣传的商品数量为7403件。其中,涉嫌使用“极限广告用语”的商品数量为1934件;涉嫌“数据引用缺乏依据”的商品数量为762件;涉嫌“诱导消费者”的商品数量为1138件。二是货不对板问题突出。2020年12月1日,深圳市消费者委员会联合深圳市市场监督管理局宝安监管局发布“双十一”消费投诉分析,“双十一”消

费投诉主要集中在货不对板虚假宣传等问题。有消费者投诉,在直播间看到主播宣传琥珀手串,到货后发现商品是玻璃手串。有消费者购买福袋商品后,发现店铺主播在直播间口头告知的内容与商品页面配图不一致,商品详情页也未清楚说明实际售卖的商品内容,对消费者造成误导,消费者要求退款却被告知福袋商品一经付款概不退款。三是夸大宣传误导消费。凭安信用监测数据显示,2020年“双十一”期间,涉嫌“夸大宣传”商品主要分布在头部电商平台,其中某主流电商平台涉嫌“夸大宣传”商品数量最多,占涉嫌“夸大宣传”商品总量的31.24%。其中在直播领域,据中消协报告显示,“双十一”期间有关“直播带货”类负面信息33.41万条,日均在1.24万条左右,“夸大宣传”成为消费者吐槽高频词。江西省市场监管局网监处负责人表示,2020年“双十一”期间,监测到虚假宣传类线索数量较多,主要集中在食品餐饮、美妆个护、医疗保健行业,表现为山寨商品冒充正品、对商品或服务的质量夸大使用效果或功能、虚构商品或服务本不存在功效。

4、流量造假套路屡被曝光。在网购领域,阅读量、关注度、评价等数据指标是呈献给消费者最直观的数据体现。早期流量造假主要方式是“刷单炒信”,后来又变成了“种草经济”,再演变成“数据维护”,现已成为“灰色”产业链。一是刷单炒信已形成产业链。刷单起初依靠的是直接登录账号刷单,多注册几个账号,直接针对某个店铺或者网页刷评,或者在各个刷单群发布需求,各群接到需求后组织人去刷;到现在,利用一些自动化的集成技术,可以实现一台电脑控制多个手机、多个账号刷单。北京大学电子商务法研究中心2020年12月19日发布《电子商务营商环境建设与网络黑灰产治理报告》指出,“刷单炒信”已经形成完整的产业链,刷单组织逐渐技术化、专业化和隐蔽化,给消费者、平台内经营者、互联网平台企业乃至整个社会都带来严重损害。二是直播数据注水迷雾重重。有媒体报道称,2020年11月11日晚,在某知名脱口秀演员直播活动中,显示有近311万人参与围观。但一位全程参与此次直播的工作人员事后向媒体披露,在311万名观众中,只有不到

当天,大连邮局海关关员在例行查验过程中发现,连续多个邮包X光机图像均显示为有明显标志的高档包。

经现场关员逐一开箱查验发现,这批邮包共有“LV”标识等各种名牌包70个,“Burberry”标识等名牌服饰45件,“OFF-WHITE”标识等名牌鞋15双,这些商品均为单一简单包装,做工粗糙、质量较差,经判断为侵权商品。

这批货物由沈阳市发出,拟出境至加拿大、法国等国家。这是大连邮局海关继2020年10月22日查获侵权“劳力士”手表和侵权“耐克”鞋后又一重大查获。目前,该批物品已被全部查封,将移交相关部门作进一步处理。据相关负责人介绍,“双十一”期间,大连邮局海关加大对出境货物的拆包查验力度。

(来源:大连新闻)

10、西安快递员情绪崩溃摔快件引发热议

近日,陕西西安有网友发现小区内一名快递员正暴力摔快件,并拍下视频发布到网上,引发热议。2020年11月5日,圆通速递官方微博回应此事称,当事人为圆通西安市一加盟网点的业务员。“双十一”期间,由于派送压力激增等原因,导致该业务员情绪崩溃。

圆通速递表示,关于有媒体曝光圆通西安一快递小哥摔快件一事,圆通西北管理区高度重视,第一时间进行调查。经了解,当事人为圆通西安市西郊四部加盟网点的业务员。由于派送压力激增、客户催件、快递拒收少致投递困难等因素,导致该业务员情绪崩溃,通过摔快件行为发泄内心不满。

圆通速递表示,圆通西北管理区向受影响的客户表示道歉,并第一时间责令网点严肃处理。加盟网点已对该业务员进行约谈,进行严厉批评教育,并将按照相关规定进行处罚。业务员已充分认识到自己行为的错误,向客户诚恳表达歉意。圆通再次向全网加盟网点强调,严格落实总部相关规定,保障“双十一”期间服务质量,同时做好快递员心理疏导和关怀工作。

另据陕西当地媒体报道,此前,涉事的快递员已经公开道歉,“我保证以后再也不会出现这种事情了。”

(来源:《南方都市报》)