

读+关注

# 如何防止“电商节”成“套路节”？

■ 本报记者 计思佳 郭萃 实习生 钟圆圆

国家发改委12月19日公布的12358价格监管平台11月分析报告指出，网购行业价格举报量突破历史新高，其中超过90%的举报涉及虚假折扣等问题，从先提价、后降价的老伎俩，到虚构原价、夸大宣传、优惠违约等新花样，商家失信现象大量存在。据中国消费者协会发布“双11”网购商品价格体验式调查结果显示，16.7%的商品价格在11月11日当天并不是近期低价，假促销、真误导等涉嫌违规行为大量存在。“电商节”被指成为了“套路节”、“忽悠节”，你被“套路”了吗？



12358  
价格监管平台  
11月受理全国  
范围内网络购物行业  
价格举报、投诉、咨询  
共计9163件

超过90%  
的举报件都反映虚  
构原价和虚假折扣  
等问题

相比10月上涨  
37.91%  
相比5月增幅高达  
142.73%

今年5月  
网络购物行业价格举报量  
首次排热点行业前五位  
今年11月  
网络购物行业价格举  
报量上升至行业第一位



今年“双11”活动期间，中国消  
费者协会对13个网络购物平台的  
533款商品进行了价格追踪  
16.7%的商品价格在11月11日当  
天并不是近期低价

制图/王凤龙

## 消费者

### 购物节降价要少点套路

王妍今年28岁，在海口一家文化传媒公司工作，对她来说网购已经成为生活中不可缺少的一部分。特别是到“双11”、“双12”这种大型网购促销日，她都是提前一个月开始列清单、逛网店、攒优惠券，把一件件商品提前放入购物车。“大多数商品确实是实惠的，但商家总喜欢把原价标得很高，然后再加上一个很有诱惑力的折扣，让消费者觉得是捡了一个大便宜。其实无论是在网店，还是实体店，这种情况都存在，只不过在网店情况更普遍一些。”商家的这种营销手段就是“套路”，王妍并不会轻易上当，但她认为，“总觉得有种被欺骗的感觉，说好购物节是一年中对消费者的回馈，但这种先加价再降价的行为却让人感觉很真诚。”

同时，王妍还向记者反映，很多多次接到网购商品的时候，商家会附上一个纸条提醒，一旦五星好评就可以得到2元至5元的返现。王妍说：“消费者购买商品后，写下自己的评价，给后来的消费者作为参考，然而这个电商平台打造的公平开放的诚信体系，商家却可以轻易用钱购买到好评，这样的评价显然不会客观。”

海南师范大学大四学生程方琼（化名）告诉记者，今年“双11”本打算在聚美优品上买衣服，网站推出了满200元减100元的活动感觉还比较优惠，但却发现自己在“双11”前收藏的衣服都提前涨了100多元，最后价格算下来比平时还要高，果断放弃。程方琼向记者吐槽，“聚美优品主打美妆，所以护肤品的活动都是很实在的，并且投诉也能得到及时回应，但服装类就做得很不好。”

家住海口龙华区的李先生说，今年“双11”用很优惠的价格在网上买了一部国产手机。但收货后发现，耳机、手机壳、手机膜等配件都没有，问客服，得到的回应是，“双11”已经很优惠，所以这些赠品都取消了。“羊毛出在羊身上，商家怎么会做亏本买卖呢。”李先生表示，商家这样的伎俩，给了他很不好的购物体验。

海南一家媒体编辑胡先生告诉记者，今年“双11”他抢了不少天猫通用的优惠券，然而在实际购买中才发现，这些所谓通用的优惠券并不能“通用”，只有在购买部分商品时才能使用，此外，实际使用中还对购买商品的金额有要求，并且每件产品都是限定叠加使用的数量，但这些规则在抢券过程中并没有明确告知。此外，不少参加“双11”主会场活动的商品，会出现在推荐商品的最前面，“然而一旦购买最低价商品后，旁边推荐列表里就会推荐价格更低、没有参加主会场活动的同款商品，为此几次我退款重新购买其他商家的产品。”

## 电商平台

### “双11”价格全年最低是误区

“双11”期间，先涨价后降价是合法的营销策略吗？电商平台是如何对这一现象进行监管的？对此，记者采访了阿里巴巴集团的公关人员。该集团公关人员表示，在今年的“天猫双11全球狂欢节”中，天猫严查参加双11活动的商家“先虚抬专柜价后降价”、活动期间商品销售价格高于原价等价格违规行为。

2016年天猫“双11”活动报名规则明确提出：商家“双11”商品活动价必须是9月15日起至11月10日期间最低成交价基础上再让利至少10%，即这段时间内商品最低成交价九折或更低，商家有其他承诺的从其具体约定。平台会通过技术手段对活动商品的最低成交价做实时监测，一旦发现商品活动价不符合要求，商品实时从会场清除。同时，天猫为参加“双11”活动的商品设置了15天价格保护期，以保障消费者在“双11”当天买到的商品在“双11”前后一段时间内都具有价格优势。但该公关人员表示，天猫以及淘宝的“双11”活动商品价格排查规则是针对“双11”会场商品的，而该平台平台上的其他10亿件在线商品，会场外商家自主设置的店铺活动并不适用该报名规则。

该公关人员还认为很多消费者“仍有‘双11’价格应该是全年最低成交价的误区”。另外，针对优惠券减免问题，该公关人员表示：“平台用技术进行价格监测的时候，依据的标准是商家从9月15日到‘双11’的最低成交价，如果商家之前举办了一些用现金券、优惠券减免的优惠活动，其中不排除有些优惠活动价格可能是不计入商家历史成交最低价的。”

对此说法，胡先生认为：“此回应给人感觉就是在9月15日前先涨价的商品，在‘双11’活动中再降价就会被豁免。且没有在主会场参加活动的商品，涉及价格欺诈，相关平台也负有监管责任，电商平台应一视同仁。”对于商家优惠活动可能不计入商家历史成交最低价的说法，胡先生也表示不认可，“如果商家优惠活动不计入最低成交价格，那么平台所谓的最低成交价就会高于实际最低成交价，这样一来，商家和天猫的承诺就没有任何意义。”

对于有些商家虽然降价，但是减少商品配件等做法，该公关人员表示赠品很多情况下是商家自行安排，平台不会强制要求也很难利用系统工具监测到。李先生对此回复并不满意，认为商品配件是商品完整不可分割的部分，而非是所谓的赠品。

对于市民反映的虚假优惠情况，记者也采访了相关部门。海口市工商局网络监管局相关负责人表示，在网购中，商家先提价后降价属于欺诈消费者的行为，一旦被查实，企业将被根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，将被责令停业整顿、吊销营业执照。

## 工商部门

### 和电商平台携手监管

电商平台自己给自己当裁判，难免会出现监管不严的情况，对电商的监管需要政府部门的参与。省工商局网络商品交易监管处相关负责人告诉记者，在“双11”、“双12”这类大型网购节中，海南网民90%购买的都是省外的商品，由于海南没有大型电商平台，根据消费投诉属地管理的原则，一旦发生纠纷，市民投诉到本地工商部门后，往往又被转到北京、杭州、上海等地的工商部门处理。“辗转多个部门，耗时多，程序繁琐。”

该负责人认为，电子商务发展迅速，每天产生的交易量巨大，目前仅靠处理投诉案件已经不能满足消费者需求。为了更好地保护消费者利益，对网购中出现的虚假优惠、破坏诚信体系行为，我省工商部门应该和电商平台建立合作机制，实现数据共享，主动出击，加大失信商家的惩戒力度。

据了解，今年“双11”之前，海口市工商局还与京东商城华南区总部签订了关于网络交易消费维权及调处战略合作协议，内容包括消费风险防控、多元化消费纠纷解决、网络消费维权社会共治等方面，以便更加高效快捷地调解处理海口消费者在京东网购方面的投诉。

“以前收到关于京东的投诉，我们都是把案件转到北京市工商局，北京市工商局再到京东公司调查，现在可以直接发件给京东公司，我们两家共同解决。”海口市工商局网络监管局相关负责人说，从以前的工商部门和电商平台各自监管到现在的“联合办公”，不仅提高了解决投诉的效率，也增强了监管的力度和可信度。

目前，海南工商系统正在建立网络消费维权平台，分别与去哪儿网、携程、途牛、艺龙、拉手、百度糯米、大众点评、苏宁等8家平台网站经营者签订了《平台规范与消费沟通协作机制》，明确协作内容，协作流程和责任人，督促各平台履行法定义务和监管责任。三亚市工商系统以在线旅游为重点，建立了“大三亚旅游经济圈”网络市场监测中心，对携程、京东旅游、乐途旅游、去哪儿、穷游等10家第三方平台上的网络经营主体评价信息开展了监测。截至目前，监测网络交易数据612105条，发现违法线索152条。随着制度完善，海南消费者网购权益有望得到进一步保障。

（本报海口12月22日讯）

## 朋友圈

日报妹

快看，著名演员李亚鹏帮助海南在网上卖农产品的消息刷爆朋友圈！12月22日晚，大型创新创业真人秀节目《我是创始人》在浙江卫视播出。在这期节目中，“前浪队”“后浪队”两队创始人任泉、李亚鹏来到海南澄迈，针对当地农产品展开一场推销策划战。作为“后浪队”的助阵嘉宾，李亚鹏不但分享创业经验，还当起了海南农产品的推销员，着实让任泉倍感“压力巨大”。



1天前

- @POOMA 可可：李亚鹏哥哥，海南欢迎你，谢谢你和任泉对海南农产品的大力推销，海南不仅有美景，还有享誉全国的众多绿色农产品，如海口莲雾、定安富硒大米、澄迈富硒地瓜、云龙淮山、大坡胡椒……记得有空一定要常来哦！
- @大力水手：厉害了，美丽的海南岛！厉害了，Word家乡！我为海南代言，为海南农产品代言！
- @海天博：一个古老的千年小镇，一片富饶的富硒土地，一条深邃的青石小巷！一村一品，寸草春晖！海南澄迈古镇，这里的农产品绿色无污染，如果你来海南一定要到这里走走看看。
- @大尖果儿：海南农产品这是要火的节奏！

李国栋/辑

## 互动

上期答案揭晓

### “人头像”在定安新竹镇次滩村！



恭喜以下答对的读者：丹丹1010、梦想在这里、Seli-na。3位小伙伴将各获得精美礼品一份！请在周内致电 0898-66810614 领取奖品哦，逾期不领，视为弃权。没中奖的小伙伴再接再厉哟！  
何颖/辑 张茂/摄



一周热搜榜

- 海南纳入首批全国异地就医结算系统<sup>热1</sup>
- 省域生态文明状况海南靠前<sup>热1</sup>
- 龙塘发现火山口<sup>热1</sup>
- 公共地建私家花园<sup>热1</sup>
- 假户籍变“临高考生”<sup>热1</sup>
- 高考贫困生免考试费<sup>热1</sup>
- 政府网站抽查合格率88.4%<sup>热1</sup>
- 业余教育培训机构被撤<sup>热1</sup>
- 高考报名政策变化<sup>热1</sup>

## 潮词科普

### 斜杠青年

释义：拥有多重职业、身份的多元生活。这些人自我介绍中不同身份间会用斜杠来区分。如宋徽宗：皇帝/诗人/书法家。斜杠青年来源于英文“Slash”，这一概念出自《纽约时报》专栏作家瑞克·阿尔伯撰写的书籍《双重职业》。



本栏目由  
搜狗输入法·字媒体  
合作供稿

## 福利贴

### 猜：这条可爱的鲶鱼在哪儿戏水？

海南日报记者航拍到海南一个村庄，风景如画，其中一部分像一条可爱的鲶鱼。大家猜猜这是在哪儿？  
日报妹友情提醒：海南定安某村庄，日报妹只能帮你到这里啦！  
参与方式：扫码留言（记得下载海南日报客户端哦），最先答对的10名“报米花”即可获得奖。  
本报记者 张杰 摄

