

中关村骗术攻防战：

先付款即被坑 理论遭围殴

中关村,中国的硅谷,高新产业的起源地,也凭借着海龙、鼎好、中关村E世界、太平洋等大型电子产品卖场,成就了中关村IT航母的盛名。

但近年,人们对中关村电子卖场的看法已从当年“买电脑当然去中关村”,变成“你还敢去中关村买电脑吗”。

2011年,海淀区工商分局公布海淀区“十大高投诉行业及地区”黑榜,中关村电子卖场因导购拉客、价格没谱名列榜首。同年,北京警方公布的十大居民认为最不安全的地点中,中关村地区也赫然上榜。

导购拉客、虚报价格、以次充好等消费陷阱,已让中关村电子卖场信誉尽失。虽然工商、质监、公安等对中关村电子卖场的检查处罚力度加大,但类似行为仍屡见不鲜。

康良,北京一家知名网站的编辑。

从家到公司,全程5.07公里,骑车20分钟。但每次骑行到第15分钟左右,他的心情都会很糟,总是飞快蹬车,想尽快逃离这段路。路两旁,依次分布着中关村电子卖场E世界、鼎好、海龙等多家电子卖场。

“我算跟IT沾点边吧,为了在这买东西不上当,还研究了很多攻略,可还是被骗了,维权时还挨了一顿揍。”说起中关村电子卖场,康良感慨这里的骗术防不胜防。

就在康良埋头飞快蹬车的时候,陈一白(化名)正跨上台阶往鼎好电子大厦里走。他是这里的一名“销售”,一边走,一边猜想今天能忽悠到几个顾客。

穿“马甲”的导购

中关村电子卖场的黑导购,虽经多次整治,但风头一过,还是三五成群四处揽客。而今,很多商家为了避免整治,雇用的导购员也披上了“销售”的马甲。

陈一白是鼎好大厦一家商铺的销售员,但他干的活儿,却只是在卖场大门附近替商户揽客,“这几年查得严,都改名叫销售了,但其实我们还是导购”。

工作中,陈一白最喜欢“小白”。“小白”,是中关村电子卖场销售人员私下对一类客户的称呼,意指对电子产品价格、性能等完全不懂的顾客。

陈一白印象中,但凡见到“小白”,销售经理往往“使劲坑”,价位能多高是多高。有一次,一个不懂行的顾客花了1000元钱买了一个电脑贴膜,当时导购向其承诺买了这个膜就会享上门的售后服务,但这根本不存在。

不是小白,也照样坑。

陈一白说,一些懂技术的顾客,不见得懂行情,反之亦然,还有很多顾客在购买前做足了功课,去中关村电子卖场就奔着指定型号的产品,即使如此,导购和销售也会有办法“转型”,让顾客上当。

10月6日,商先生专程来海龙大厦买笔记本电脑。为防被骗,他在家做足了功课,将一款4100余元笔记本电脑的型号、配置一一写入清单。

当导购带着他到门店时,销售称这款电脑待机时间短、发热,还不能用QQ和暴风影音。

于是商先生买了销售人员推荐的另一款电脑,花了4400元。

“好端端的笔记本怎么不能使用QQ呢?”回到家的商先生琢磨过味儿来,上网一查,买的这款电脑网上报价最多才3500元。

陈一白说,这是典型的导购模式——“转型销售”,因涉嫌欺诈,也是相关部门重点整治的违规行为。

据记者了解,仅2010年,中关村大街派出所就接到三大卖场(海龙、鼎好、E世界)纠纷类报警3527件,抓获黑导购扰序人员764人次。

除去警方的打击,中关村各市场的市场管理部也把黑导购列为着重打击对象,不过效果并不明显。

10月18日,海龙大厦市场管理方称,当下的导购钻了市场的空子。比如,店面销售人员有对电子产品的推荐权,且中关村电子卖场为自由议价市场,议价中多收一定数额的钱,市场不好查处。

陈一白知道导购的行为违反规定,但他对此毫不担心。“无非就是避风头,查得严时就歇歇,况且一些商家的手段要比我们厉害得多。”

先付款再拿货的流程

中关村电子卖场的一些商户,很多都推行“先付款再拿货”的流程。“付完钱就等着挨宰吧,配件软件什么的都要加钱。”陈一白说。

陈一白说的厉害,是指中关村电子卖场的一些不良商户除去导购、转型两大手段外,以“先付款再拿货”来坑人的方式。

近月来,新京报所接到反映受骗的热线电话中,多数消费者称在付完钱后遭遇欺诈骗。

10月16日,新京报记者以客户身份来到中关村E世界二楼2007号店面,很快就被女导购小崔拦下。她说记者要的手机有正品现货,交钱就能提货。

记者欲先看手机,但小崔称“机器没问题,交钱才能去仓库提货。这是公司流程,中关村都这样”。

交了700元钱,记者被小崔带到地下一层一家综合专卖店。这时,她说这款手机是“未破解版”,软件需要收费,比如QQ聊天工具等,每款软件需要200元-500元。否则“拆机之后,里面没短信,没有打电话软件,连按键都不能使用”。

“为什么事先不说?”

“哥,咱们俩对象,你要知道我的缺点了,你还能娶我吗?”

“软件我不安装了,将手机给我就成了。”

“不行。如果不破解,公司不出货,这是公司规定。”

记者坚持要退款,崔女士称,退款可以,但要扣除40%损失费。“钱你都交了,要不然再换一台。”

“交完钱‘上帝’就变弱了。”陈一白说,所谓破解版,实为店家的忽悠。“一旦消费者先付款再拿货,消费者就如砧板上的鱼肉,任商户宰割。”

中关村E世界市场管理方工作人员余女士称,正常的购买方式是一手交钱一手拿货,或者拿到货品后再付钱,先付款再拿货的方式,会使消费者处于被动。

电子卖场的防骗术

康良身高180厘米,身体健硕,但当他被店里一千人围殴时,他才恨自己没从小就学功夫。

康良决定去中关村买手机前,足足在网上研究了一周。他不但下载网上一份《中关村防骗术》,还观看了几段点击率过万的导购骗人视频。“当时我认为不会被骗了,可没料到我还是吃了亏。”

康良去中关村购物是10月7日下午,一路上他没跟黑导购搭话,

也拒绝店员推荐的定制手机。

“谁能想到呢,交完钱后说只有定制机。”康良察觉被骗后,大喊退钱。

这时,几位店员围上来说,钱可以退,但要扣除200元服务费。

“我不同意,和他们理论。”康说,不想被前后夹击,遭对方围殴,有人用东西拍了他后脑勺,就倒地了。

康良的遭遇在中关村电子卖场并非偶然。据公开资料显示,有的客户在中关村电子卖场被黑导购打断了鼻梁。还有的客户维权时不仅遭销售员拒绝,还被对方在地面上划出一条界线,一越界就动手打人。如今海淀区法院以寻衅滋事罪对多起黑导购伤人事件进行了判决,但并没有在中关村电子卖场产生有效的震慑。

近年,电子卖场的恶性竞争愈演愈烈、消费欺诈猖狂至极。2011年,海淀区一位相关负责人在接受经济参考报采访时说,中关村地区共有11个电子卖场,商铺总数约为7500个,从业人员50000余人。因黑恶势力引发的刑事案件层出不穷,成为北京接警数量最多的商业机构。

陷入怪圈的信誉

有人戏言,北京的电子商务网站之所以发展迅速,是因为消费者宁可去碰1%的返修率,也不愿意去面对中关村电子卖场99%的骗子。

3天前,陈一白领到了上个月3000多元工资。

他说,其实在中关村电子卖场很多商家并不愿意雇用导购,因为会增加经营成本。商家每卖出一件商品,会被导购和销售经理等环节抽走利润的三成。

那为啥还聘导购?韩说“不用导购的商家在中关村电子卖场根本活不下去,大家都活在怪圈里”。

韩思文(化名)曾在中关村电子卖场经营店铺,是一名坚决反对雇用导购的商户。“导购产生的成本都会附加在客户身上。”他说,那样做生意不厚道。

如今,信奉厚道的韩思文已撤出卖场。“我那套在这里根本活不下去。”

据韩的账本显示,他3年前入驻海龙大厦,店面一直都没请导购。第一年,他亏损近50万元,第二年持平,但第三年又亏了近30万元。“今年夏天店面租金提高约20%,我只好退了回来。”

韩思文称,他并不怕租金上涨,而是难以接受无良的导购破坏商场秩序。“我们不设导购,主要是通过宣传招徕客户,但很多客户进楼不到10米就被导购拉走了。”

此外,有商户认为中关村电子卖场多年来欺诈骗和制假贩假屡禁不绝,既有外因,也有经营模式落后、电子卖场总体布局不合理、商品同质化严重等内部因素。

“三大电子卖场竟有数百个摊位销售尼康相机。”一商户说,这样的状况直接导致经销商之间形成恶性竞争。

海淀工商的一名负责人在接受媒体采访时认为,目前中关村电子卖场的经营模式“太落后”有关。他说,经营者虽销售高端电子产品,但沿袭的仍是传统作坊式的销售理念,造成产业关联度低,影响创新要素的聚集与发展。

中关村电子商务秘书长齐波觉得,现在的中关村电子卖场似乎进



10月28日,中关村海龙大厦,一名导购紧紧跟随进商场的顾客,劝诱其到自家店购物。

入了一个怪圈。他说,目前,中关村电子卖场的市场管理方的工资来自商户租金,如果因为乱罚款或严惩,一些商户或会撤离,去其他卖场做生意。这意味着市场管理方所在公司卖场空置率升高,所收租金下滑。齐波称,目前,中关村电子卖场空置率高企,已超过20%。

韩思文觉得,市场管理方看到的是眼前的租金,商户看到的是凭导购拉客的利润,并没有人在乎是否抹黑中关村电子卖场。

一条街与31个管理部门

同时,随着市场价格放开,执法部门无法可依,不能从根本上杜绝欺诈骗经营,相关部门无法受理价格高的投诉。

10月16日,在海龙大厦一楼警务室,一警务人员对向前来投诉的消费者称,以后还是别来中关村电子卖场了,去正规商城更好。

据记者调查,中关村电子卖场乱象早在2009年就已经引起政府的有关部门重视,为此海淀区于2009年专门成立了由发改委、工商、税务、公安、文管等31个职能部门组成的中关村西区协调管理委员会,力求综合整治这一地区的电子卖场。

从2007年到2011年上半年,在全区消费者投诉量普遍下降的情况下,唯独中关村电子卖场的欺诈骗投诉逐年攀升,2010年针对中关村电子卖场和商户的投诉,占到海淀全区总投诉的31.7%。

为何加强了监管,但市场乱象却无大的改观?

海淀中关村管委会一名领导曾表示,涉及电子卖场的管理部门虽多,但协调起来也有难度,“未形成合力”。

《经济参考报》2011年曾报道,据海淀区电子商会统计,每年在中

关村电子卖场违法拼装的计算机多达70万台,“AMD、INTEL两大电脑芯片制造商负责人反映这里销售的CPU大多是水货。”西区管委会负责人曾邀请海关缉私局来检查,但海关方面说海关法只赋予了走私稽查权,没赋予对贩私的监管处罚权。

针对“中关村电子卖场近年存在的售假等乱象,工商等执法部门是否当主动突击检查”,中关村西区工商所一名工作人员称“出了问题解决困难,没有发现问题,你让我们怎么解决”。

该工作人员坦言,中关村电子卖场商户云集,不乏一些“能黑一笔就黑一笔”的不法商户存在,但工商部门人力有限,目前所辖范围内执法力量只有两三个人,在不可能监管到每一个商户的前提下,只能呼吁商家诚信经营。

同时,随着市场价格放开,执法部门无法可依,不能从根本上杜绝欺诈骗经营,相关部门无法受理价格高的投诉。

如何避免中关村电子卖场乱象,中关村商会秘书长齐波建议称,除了严惩严管外,政府等有关部门最好牵头设置黑名单制度,但凡有不良商户违法违规经营,直接计入黑名单,并清除出商场,进入黑名单的商户不被其他各大卖场接收;对卖场而言,加强对商户工作人员的管理及处罚力度,卖场有对违规销售人员的除名权,目前销售人员多是听店家的,卖场管理方对销售人员无能为力。这导致销售人员素质良莠不齐。而在其他商场,商场管理方则拥有对不良销售人员等的除名权。

针对“卖场对店家严管后可能导致的商户流失”问题,齐波建议称,政府有关部门应在政策上或资金上给予卖场相应倾斜,鼓励市场方严管,“严管的最终结果是使商户和卖场都受益,重拾信誉”。

(据《新京报》)