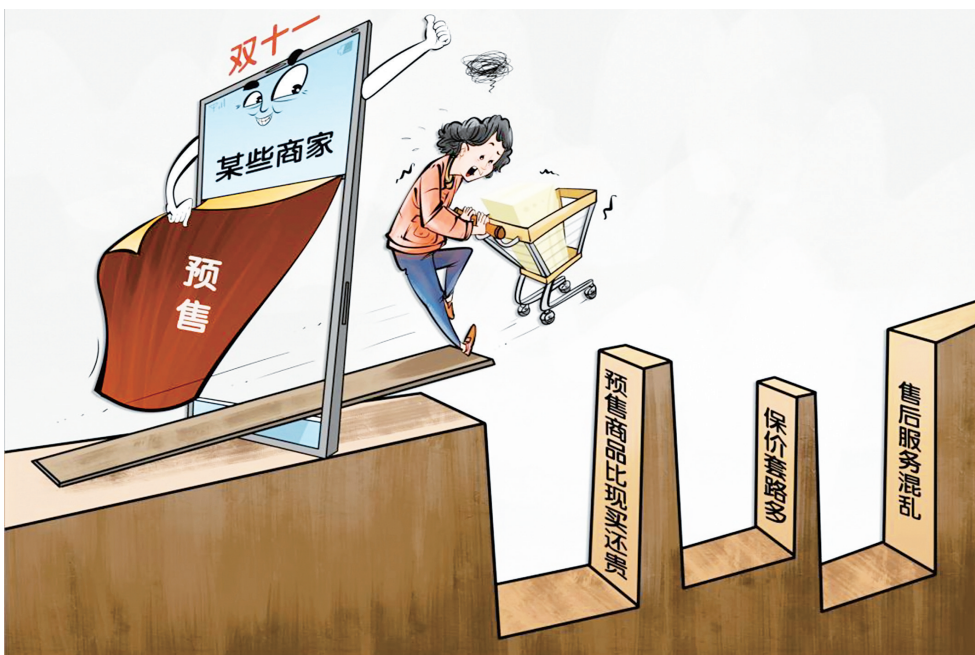


“等待发货,等到没脾气”

# “花式”预售,主打一个耗字?

为抢抓“双11”商机,各大电商平台推出五花八门的促销活动。不少消费者反映,部分网店流行的所谓“预售”模式,不仅商品价格忽高忽低,发货周期也很长。原本方便快捷的电商网购,顾客下单后几周甚至几个月后才能收到货。

半月谈记者调查发现,为争夺消费者市场,减少库存损耗,越来越多的电商打出“预售”旗号,出现虚假宣传、定金不退、商品无货强制退款等情况。消费者吃了闷亏,维权却不容易。



新华社发 曹一作

## 发货难期,定金难退

刚到10月下旬,国内各大电商就竞相开启线上预售,品类涵盖衣服、玩具、化妆品、食品等。该“玩法”大致是顾客先付定金,待商品发货后再补尾款,也有商家声称“先下单再生产”。

“10月初下单,现在都没收到,难道是从下单才开始种棉花吗?”受访大学生赵银银说,此前在某电商平台一家网红店下单了秋款连衣裙,当时商家表示该商品为预售,大约15天后发货。可半个月后,赵女士再次询问商家时,对方却称“15个工作日发货”。

“后面我又催过几次,商家解释商品爆单、工厂正在赶工,再问就是人工智能自动回复了。”赵银银说。

类似情况不在少数。有网友吐槽:“心仪商品的发货时间长达60天,有的商品预售期甚至排到年底。消费者进入漫长等待期。等待付尾款,等待发货,等到没脾气,甚至等到忘记它的存在。”

赵银银说:“比延迟发货更可气的是,已经等预售商品十几天了,卖家却突然说没法卖了,让我退款,不同意也没办法。”

所谓“定金不退”也被不少消费者诟病。重庆的王女士在“双11”预售场下单了十几样商品,付完定金才发现其他电商平台的价格更划算;她要求商家退定金,却被告知“未付尾款,定金不退”,只能买了。

网购爱好者乐乐向半月谈记者表示,今年她在“双11”预售场购买一款品牌面膜,商家表示预售价为最低价。可是,几天后商家直播时又将商品价格下调了30元,此后商家直接下架了预售商品链接,导致她无法提起申诉。

## 平台、卖家趋之若鹜

在消费者在线投诉平台“黑猫投诉”,半月谈记者以“预售”为关键词搜索,可见7万多条投诉,其中大部分都与电商预售虚假宣传、延迟发货有关。可来自消费者的抱怨和投诉,难以阻挡商家们纷纷开启预售模式的热情。

商家之所以青睐预售模式,与降低经营成本风险不无关系。在杭州经营女装品牌的商家周琳介绍,库存是服装行业的死穴,衣服做出来后如果卖得不好,商家的成本压力会非常大。但电商平台改变了原有的服装生产模式,能帮助商家减少库存损耗。

周琳说,现在许多网红服装店上新之前先发剧透照片,让大家对新款跃跃欲试,然后

直播预售,并上架少量现货限量供应,激起消费者“饥饿心理”拼手速。但普通消费者基本抢不到现货,因为店家会优先把现货卖给有一定粉丝基础的服装测评博主或网红,通过他们测评、展示商品,进一步为商品造势。

“还有的卖家会先做一小批衣服放到预售里看效果,如果订单量大,就到工厂按需订货。通常一款女装的生产周期为7至10天,预售后再生产也可以在预售期内交货,由此避免商品积压。如果预售订单量小,就干脆不做了,找理由给消费者退款,也不会有经济损失。”周琳说。

“支付定金后,平台或商家就会借此锁定消费者,利

用惩罚机制强制消费者实施购买行为。”数字经济智库网经社电子商务研究中心主任曹磊指出,在“定金+尾款”的预售模式中,预售商品的定金较全额付款的成本低很多,消费者在低价优惠的刺激下,更容易冲动消费。不退定金的举措也很大程度避免了顾客反悔,商家利用“放长线钓大鱼”的营销手段获取最大化利益。

预售模式拉长了“双11”战线,增加了平台销售额,让电商平台欲罢不能。某电商平台工作人员何力表示,预售模式将购物节的战线拉长到近1个月,在留住老客户的同时,也以持续不断的营销宣传吸引住新客户。

## 平台需履责、商家应守约,消费者要擦亮眼睛

预售模式消耗了消费者的时间成本,商家收取定金后“跑路”的情况更严重损害消费者权益。面对“长时间等待收不到货”“被迫退货”等乱象,不少买家觉得维权麻烦,选择“就这么算了”。

“维权也是要花时间精力的,有时候投入产出不成正比。”王女士说,“买的东西可能就几十元,投诉半天,最后只赔了几块钱,想想就算了。”

北京大成(成都)律师事务所律师吴忧认为,从经营的角度来说,预售模式是商业行为,商家设置预售时间,消费者可

自主选择是否购买。可一旦出现延迟发货、店家跑路等情况,消费者普遍面临维权渠道不畅的境遇。这将纵容商家的不道德销售行为。

目前,我国已出台《网络直播营销管理办法(试行)》等规定,其中明确指出直播间运营者、直播营销人员应当依法依规履行消费者权益保护责任和义务,不得故意拖延或者无正当理由拒绝消费者提出的合理要求。

专家建议,市场监管部门应出台规范性文件,对预售模式中存在的乱象进行规范,要

压实电商平台的监管责任,督促商家遵守平台规则,承担违约责任。

专家还提醒消费者要理性消费,购买前仔细阅读下单链接中的产品说明、免责条款等内容,并向客服明确了解商品名称、价格、交货时间、退换货流程等内容。消费者如果因产品质量、发货时间等问题要求退换货时,要保存聊天记录等信息,无法解决时应及时向电商平台或市场监督管理部门投诉举报或向法院起诉维权。

(据《半月谈》)