

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

天猫 “天天返现1元” 戛然而止

相关负责人 监管疑存漏洞 全网排查叫停 “一分钱购” 行为

■ 第一线

“友诚袜业” 收钱不发货

购物后天天返现一元,直至货款变为1分钱,到那时,消费者就能实现一分钱购物。如此新型购物方式,近期就在天猫网上出现,不过,消费者付完全款购物后,“天天返现1元”行动戛然而止。记者联系天猫网后,有关方面负责人承认监管可能存在漏洞,已全网排查叫停如此“一分钱购”行为,正配合工商部门调查。

青年报记者 罗水元

本报讯 记者 罗水元 张先生本想通过做袜子生意挣点钱,没想到,向自称“友诚袜业”的商家“付完钱后,袜子没有收到,还被要求继续付更多钱款。日前,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者采访后,“友诚袜业”已在网上消失。

吉林市民张先生向“老罗帮你忙”互动维权栏目合作方市民信箱投诉称,他准备进女士保暖袜卖,网上搜索批发行情后,经过比价,于9月9日决定与自称上海“友诚袜业”的商家“合作,结果被对方坑”了。

“他们说先要付1000元货款,通过物流公司,3天就会把货发到吉林。”张先生说,他如是照办,但是,直到9月13日仍没有收到货,再次与“友诚袜业”一康姓经理联系时,对方称运货的是广州物流公司,货已经到达吉林市,正在配送中。

“公司在上海,怎么会用广州物流公司?”张先生感觉其中有猫腻,为了查询货物具体运送情况,他又要求张经理提供物流单号,但是,对方在他一再催问下也说不出单号——最后只给了一个手机号,而他拨打这个手机号时,却无人接听,而网上查询时,根本没有康姓经理所说的物流公司名字。

而就在张先生查询时,所谓物流公司人员给他打电话说货已到了某某地方,即将于当天下午两点送到他指定的地方,并以相应袜子批发价格低,张先生是第一次与公司交易等为由,要求张先生走个“做账”程序,再付款2000至5000元,并称这个款是办理到公司指定的账号上“做账”用,做好账后公司会通知送货员送货并且当场退回现金,包括银行收取的手续费一并退回。

张先生立马警觉,感到好像是被骗了,坚持没有继续付款,对方则称将相应袜子被物流拉回,7天内退款,之后便再无音讯。

记者网上搜索发现,“友诚袜业”虽然被以推广链接形式出现在网上,但网址不是以“www”开头,为非正常网址,记者联系相关搜索网络不久,“友诚袜业”推广链接就消失了。

市质监专项治理 互联网售假

本报讯 记者 罗水元 记者昨日获悉,市质监局将在全市范围内集中开展为期4个月的互联网领域侵权假冒专项治理工作。

据了解,此次互联网领域侵权假冒专项治理工作,将紧扣消费热点,以量大面广的日用消费品为切入点,以有一定代表性的网络销售平台为重点对象,加强对电子商务产品质量监督,并强化结果公告和后续处理。在市质监局门户网站上及时公告监督检查结果,将抽查结果通报相关部门。



受访者供图

“尚佰吉”商家目前已不存在。

“天天返现1元”戛然而止

顾先生说,今年8月初,他在天猫商城首页上看到了尚佰吉旗舰店的广告,广告称购买尚佰吉产品的顾客,每天可以返利1元,直至最后只收1分钱。于是,在8月17日,他就在尚佰吉旗舰店购买了两件上衣:一件马夹229元,一件外套216元,8月23日确认交易完成。

按照“天天返现1元”规则,交易完成后的第一天起,也就是8月24日开始,他就享受“天天返现1元”,然而,如此返现只进行至9月3日。感觉不妙后,他联系尚佰吉旗舰店,对方以要过中秋节为由称返现行动要待中秋节过后才能继续,结果过完节再找商家客服就以各种理由拖时间,最后客服全部不在线,打电话不是关机就是不接了。

顾先生说,与尚佰吉旗舰店交涉期间,他还向天猫客服反映——直至向天猫反映,尚佰吉旗舰店才回复他,希望他向天猫撤诉,然而,他撤诉后,尚佰吉旗舰店又对他置之不理了,他再次向天猫反映,请求重新开

通售后服务后,尚佰吉旗舰店竟然在天猫商城中就搜索不到了。

顾客不满意商家善后处理

“天猫客服反映说介入处理的日期是5—9个工作日,但多次打电话至天猫客服,都说请耐心等待。”顾先生称,他“耐心等待”多日后,一度消失多天的尚佰吉旗舰店客服才重新上线了。

上线后,对方称自己网店经营不善,已被天猫监管,善后处理只有3种,一是让顾客将未返现金额换等价服装;二是顾客自行承担运费后作退货处理,但顾客已收到“天天返现1元”款项需退回至天猫监管支付宝账户,待货物退回“天天返现1元”全部退回商家后,商家才全额退还当初购物款;三是继续“天天返现1元”,直至商家支付宝内钱款为零——钱款为零后仍未返现部分在随后6个月内依次返清。

顾先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者传来了其与尚佰吉旗舰店QQ聊天记录,记录显示,在顾先生没有接受以上3种方案

后,尚佰吉旗舰店又将“天天返现1元”作了如下变更:继续返款,时间调整为3天返一元,返完为止,并以支付宝被天猫冻结为由,改为从银行卡返现。

“商家提出的方案都是霸王条款,消费者只能被动接受,且对方的商品标价普遍虚高,连商品吊牌什么的都没有的三无产品价格还这么高。说好的承诺都没做到怎么还让人相信对方的诚意?”顾先生认为商家所称“经营不善”只是一个托词而已,“感觉商家和天猫都在拖时间,天猫没有起到监管作用,就是让商家和我们消费者自己协商,也没个正式的回复说法,只说等待”。

记者了解到,类似顾先生一样遭遇的顾客已有几百人,已返金额一般为十多元,有的还只有几元。有的顾客,在今年7月初就向天猫投诉过,但未被天猫处理好。

记者登陆天猫商城,首页已没有尚佰吉旗舰店有关天天返现一元的广告,输入尚佰吉关键字时,得到的回复是“尚佰吉旗舰店不存在或者店铺状态存在异常”。

[回应]

天猫自认管理可能存漏洞

记者联系天猫有关方面负责人沈先生,对方承认尚佰吉旗舰店曾在天猫头版发布过“天天返现1元”广告,并称“可能存在漏洞”才发出了这样的广告。

对“天天返现1元”事件,沈先生称之为“一分钱购”,他说,由于一分钱与商品几十元甚至几百元的价格存在差距,是一种亏本营销方式,可能适合于只重视短期做噱头的商家,

但对于长期经营的商家,如果没有足够实力,肯定亏不起,因此,具体执行怎么样,是否能按照当初广告上执行,既取决于商家的实力,也取决于商家的诚信。

沈先生还承认,“一分钱购”营销方式,不但脱离了天猫正常交易体系,也扰乱了市场秩序,其不通过支付宝而通过银行卡“天天返现1元”方式也超过了天猫监管能力,后期返

现能力受商家诚信度、资金实力等方面影响,存在很多可变因素,因此,在全网叫停“一分钱购”后,就优先让消费者和商家沟通,已向工商部门汇报,目前正配合工商部门调查。

上海申骏律师事务所赵星海律师认为,商家既然向消费者承诺过“天天返现1元”就应该履行承诺,“天天返现1元”,否则就构成对消费者违约,应该承担相应违约责任。