

不论是网上还是网下,诚信都是商家的立足之本。不论是团购还是促销,价格打折,质量和服务都不好打折。

专柜卖4800元,团购价888元

# 高朋网团购手表被疑是假货 近千网友建QQ群联合维权



说明书中图片很模糊,印刷粗糙,纸张上还有污迹 赵先生供图



家住浦口区的柏先生一直想买一款手表,到天梭表专柜绕了好几圈,但动辄几千元的价格让才工作两年的他有些犹豫。看到高朋网的活动后,他心动了:专柜卖4800元的天梭手表,团购价888元!柏先生火速下单。

不过,事情很不顺利。半个月过去了,手表迟迟没到。更让他不安的是,很多已经收到相同手表的网友说,表是假的。

□见习记者 王颖菲

## 柏先生: 下单半个月还没到货

10月19日晚上,柏先生浏览一家名为“高朋”的团购网站时发现,一只专柜里卖4800元的天梭表,正在以888元的团购价出售。

网站承诺“原厂包装,均带手提袋及保修卡,支持专卖店认证”,柏先生毫不犹豫地订下了这款表,通过网银汇了888元。可两周过去了,表还没有送到。“网站上写明,团购成功后1-3个工作日发货,7个工作日左右到货,怎么会这么久?”柏先生有些焦急,他照着网页上的产品咨询电话拨过去,却发现两部电话一直占线。再联系高朋网客服,对方说,正在和商家联系,将尽快安排发货,请耐心等待。

柏先生上网一搜,发现很多人和他有相同的遭遇。更糟糕的是,

一些已经收到手表的网友说,他们收到的似乎不是真表。网友们反映的问题有:包装盒粗糙,说明书印刷质量差、指针不能指零……另外,按理说,每只天梭表应该都有唯一对应的条形码,而网友却发现,许多人的手表条形码居然是一样的。

## 赵先生: 团购的手表专卖店不认

南京的赵先生也是上个月19日晚买的这款手表,10月29日收到货。“且不说手表表面不光滑、有一些小坑洼,一看说明书就知道有问题。”他翻开说明书其中的一页,纸质明显粗糙、图案模糊。赵先生拿着表,来到南京大洋百货的天梭表专柜,工作人员一看就说,“这不是我们的表。”

无锡一位已经收到手表的网友也说,他到无锡保利广场里面的天梭表专卖店询问,店员一看到他的质保卡就指出,这是网上买的。这名店员提醒他,如果价格差很多,基本上就是假的了。

## 高朋网回应手表是正品 近千网友准备联合维权

由于事件影响逐渐扩大,11月1日晚,高朋网给出了回应,称团购出售的天梭表均为真货。同时公开了他们的商品审核流程:在天梭表团购上线之前,他们审核了天梭表的代理商资质,同时将样品送到天梭表专卖店检验,证实是真品。另外,在天津、苏州、无锡3个

城市,还把15只天梭表带到第三方天梭表专卖店检验,结果也是真品。高朋网还表示,他们在产品上线后,发货前会再次检查;最后会对部分已经购买的商品做物流跟踪调查,保证商家的发货质量。由于不少顾客依旧存在疑虑,高朋网承诺,将为这部分消费者无条件退换货。

至于条形码一样的情况,高朋网客户服务中心一位代表告诉记者,条形码是商家的工作人员手工贴上去的,由于涉及数量很大,因此可能贴重复了。而没有及时发货,则是因为商家人手不够。

到昨天下午5点前,大多数买了手表的网友都收到了高朋网发来的“温馨提示”;“为了回应外界对天梭表不断的质疑,也本着对消费者负责的态度,高朋网正在替您进行第二次质调,将还未发货的手表全部发回专柜再次验货。如果您还未收到高朋网发出的天梭手表,请暂时等待。对于此工作给您带来的不便,我们深表歉意,同时本着消费者利益至上的原则,高朋网对消费者提出的合理要求一定有求必应,支持不能消除疑虑的消费者无条件退款!”

尽管如此,网友们还是难以摆脱被欺骗的感觉。到目前为止,已有近1000名团购该手表的网友加入了两个专门的QQ群,共同协商检验手表以及维权的办法。南京的赵先生和柏先生也说,他们会维权到底。“如果发现他们的处理不当,我们会走法律程序,宁愿多花点钱,也要把自己的权益追回。”柏先生说。

下单的时候有货  
提交了订单却变成无货  
活动结束后又有货了

## 京东商城图书打折促销 有人窝了一肚子火



10月31日,苏宁易购图书频道开通,宣布正式进军图书网售大军,开通首日的“0元售书!买多少送多少”活动,让当当网、京东商城等老牌图书网站淡定不住了,纷纷推出各种促销优惠活动。

昨天上午10点,京东商城推出购书“满200打对折”优惠活动,有人好不容易成功下单,更多的人却白白等了一上午。

□见习记者 刘伟伟

## 中午吃泡面都没下单成功

京东商城是凭借电子数码产品杀人网售市场的。这一轮图书促销从11月1日开始,将持续进行27天,促销方式包括低折扣、独家专场、送京券、满额立减等。11月1日当天部分图书5折封顶。昨天上午从10点开始,商城推出“3小时内满200元对折”优惠活动。

很多用户从10点开始,就等在电脑前。“还好我提前把想买的书放到购物车里去了。”下单成功的网友晒出了自己成功的经验。不过,并不是所有人都这么幸运。“估计我的京东订单要泡汤了。服务器太不给力了,我牺牲了午饭时间,吃的泡面,还是没有成功。”网友SaraFaye发微博说。

在南京某写字楼工作的李小姐是上午11点才知道京东的促销活动的,“我听说是半价优惠,赶紧上网,但一直显示服务器忙,好不容易提交成功,却发现订单上显示的还是原价。”随后,李小姐致电京东客服,“客服告诉我价格不能改了,但可以退还优惠券。”对于这个结果,李小姐并不满意,“我是来买书的,不是为了得到优惠券。”

## 订单不能提交,是系统不给力?

面对众多消费者没能成功下单的质疑,京东客服人员的解释是,订购人数太多,服务器太慢。

而在11月1日的活动中,就有很多网友反映订单很难提交。对此,京东商城首席执行官刘强东专门发了一条微博:转告信息部同事:我和网友们真的很生气!增加三倍服务器,活动再搞一次,持续时间不能低于三小时!确保大家的订单都能提交。但从昨天的促销活动来看,依然没能避免这个问题。

网友“风儿”说:很多问题不能只归咎于服务器,比如提交订单时一直不成功,实际上是因为订单中有无货的商品,但这个问题却要在提交请求完成后才提示,所以当时根本就显示不出

来。如果再返回购物车改,购物车又没有库存状态,这样耽误了很多时间,导致订单提交不成功。网友daiwang78也认为,能提前一天通知半价促销,却故意不标注促销限制(每个账号只限1单,每单折前金额不超过600元),很多系统资源都被浪费在下单人的重复操作上了。

除此之外,也有消费者质疑此次促销的真实性。网友“想念暑假”说:“我下单的时候有货,等到提交订单了却变成无货。现在活动结束后,又显示有货了。”对于网友的这个疑问,京东客服给出的说法是:发生这种情况可能有两个原因,一是系统不稳定导致库存信息更新不及时;二是在活动结束后有新书到货。

## 促销成功不成功,消费者买账是标准

业内人士说,图书价值较低,但消费人群很大,低价售书主要是为聚拢人气,由此带动商城其他商品的销售。此次促销活动,京东商城的收获是“数十万订单,超过300万本书被抢”。订单成功的消费者表示“优惠给力”,但很多京东的“忠实粉丝”因为不愉快的购物体验,对此次促销活动不买账,“我从10点多就开始选图书,结果不是想买的书没有了,就是下完订单不能提交。”京东商城的官方微博里,有很多下单不成功的网友留言。

京东商城昨天的促销活动,除了收获数十万订单以外,另一个结果就是导致京东一直以来较为吸引人的“211限时达”配送服务临时停止。

昨天中午11点47分,京东商城首页贴出了“图书音像‘211限时达’服务暂停”的公告:因图书音像半价抢购活动,导致订单数激增,最近一周,京东的图书音像订单“211限时达”服务临时停止,同时,订单配送时间会有所延迟……

“10万个订单,系统就繁忙了,快递也不能按时送到,这服务也太不给力了吧。”部分消费者对此次活动的结果不甚满意,“这类促销活动,都应该以让消费者得到实惠和愉快的购物体验为目标,否则就成赔了夫人又折兵的买卖了。”

## 网购达人总结心得

## 先考察市场价,再看买家评论,便宜得离谱不能买

对于这批网购顾客的遭遇,常年“混迹”于各大网站买东西的王小姐深有体会。

“我当初也是这么过来的。”王小姐说,自己刚接触网购时就吃过大亏。当时,她看到一款原价6000

元的手机只卖2000元,兴奋不已,立马下单。

用了不到一周,手机便出现了问题,送到专卖店一看,发现居然是“山寨机”。

从此以后她便吸取了教训,无

论买什么,都会事先“考察市场行情”。

她总结出一套规律:网购时,先看市场平均价格,低得离谱的不能买;再看其他买家评价,以此作为依据和参考。