凡客诚品暗设顾客“黑名单”

退换货达八成的顾客将无法再次购物;不少电商都有后台“黑名单”

关注

继春秋航空把“难缠”顾客列入黑名单不予服务后,以提供宽松退换货服务起家的电商——凡客诚品也推出了“黑名单”,被列入“恶意退货”级别的顾客将无法再次购物。此消息一出,立即引发消费者热议,有消费者反对商家“店大欺客”,也有网友表示“自私顾客恶意下单、随意退货”,店家有权利不予提供服务。

□据《北京青年报》

资料图片

凡客证实“黑名单”存在

近日,有消息称,一消费者为了防止买衣服尺码不对,在凡客诚品订购时,总是一订两件,再把号码不合适的那件退货,结果得到了凡客诚品方面已将其列入“黑名单”的通知。

昨天,记者致电凡客诚品客服询问“黑名单”是否存在?接听电话的客服告诉记者:“你等一下,我看着单子给你说。”

随后这位凡客诚品客服念道:“如果客户退货率达到50%,便要被列入二级黑名单客户。二级黑名单客户签收商品非质量问题不予退换货。如果退换货率达到80%,就被认为是恶意退换货顾客,我们将限制这个账户再次购买东西了。”

称恶意退换货扰乱管理

5年前,卓越网创始人陈年创办了凡客诚品。主要经营服装、鞋、家居、配饰等商品,当时推出以支持1100城市货到付款和30天无条件退换货等独特的用户体验方式。艾瑞咨询《2009-2010年中国服装网络购物研究报告》显示,凡客诚品在自主销售式服装B2C(公司卖给个人)网站中排名第一。

然而,此次凡客诚品给消费者规定的黑名单,恰恰发生在其最初作为竞争口号的退换货领域。凡客客服部人士告诉记者,对于退货率较高的客户,凡客会对其退货申请进行人工审核。具体处理方式,要看是否恶意。但有些恶意的退换货顾客,每次大量购买服装等商品,只选一两件再退回,会严重扰乱库存管理。

网购行业多存在黑名单

放眼整个网购行业,执行黑名单制度并非凡客诚品一家。记者调查发现,京东、当当、一号店等一些网购网站都有所谓的“黑名单”,如京东商城,客户在一个月内有1次以上拒收,就会被扣50积分。如果一个月内有3-5次的退货或者拒收,就会被系统默认为恶意订单。在参加京东相关促销活动时会受到限制。

当当网的客服热线也表示,如果一定时间内多次退换货,会影响用户信誉度,再次购买当当商品会提前电话联系是否确认发货。信誉度过低,则被拉入黑名单,无法再在当当网购买商品。

消费者观点

理解、反对各执一词

网友lancers说,“理解店家难处,承诺一单商品可享受一次免费无条件退换货,这是商家对消费者表现出的善意和信任。那位网友每次都买两件,退回商家不合适的一件,有滥用‘免费无条件退换货’条款的嫌疑。”网友小莫说:“可以理解,要不然客户都为自己私利,恶意多下单,然后拒收或无正当理由退货,人家电商怎么发展”。

反对派的网友武曜则认为:“发展初期,凡客诚品推出宽松退换货模式,迅速发展壮大;做大后就‘食言’,这不仅是店大欺客,还是忘恩负义了。”

专家观点

拉黑不违法但是下策

消法专家刘俊海表示,我国的《合同法》、《消费者权益保护法》等没有对无理由退货做出明确规定,因此商家对所谓“拉黑”顾客不提供“无理由退货”也不违法。美国许多商场、网站也提供无理由退货,但一般都是消费者自付退换运费。

刘俊海说:从商业伦理上来说,“推‘黑名单’对凡客诚品而言绝对是下策,一些对人格尊严敏感顾客购物就会有顾虑,合理退换会不会也被列入不受欢迎的名单?”即便有个别顾客恶意,商家应该相信绝大多数顾客是善意的,有时商家“难得糊涂”会获得更多收益。

新闻延伸 电商隐身的“黑名单”

京东网: 存在扣除积分的状况,一个月送货拒收一次以上(不包含一次),扣除个人账户50积分,多次拒收会被系统默认为恶意订单。

当当网: 当当网自主营销的产品都可以免费退换(当当网上销售的其他商家产品如需退换货需与商家联系自定)。如果一定时间内多次退换货,会影响用户信誉度,再次购买当当商品会提前电话联系是否确认发货。信誉度过低,则被拉入黑名单,无法再在当当网购买商品。

一号店: 有黑名单,系统默认多次(五六次即为多次)拒签就会被拉入黑名单,无法再随意购买本店物品。日用百货、内衣等不能退还,衣帽鞋饰如需退换货,自行负责运费。系统认定恶意退换货会被拉入黑名单。

亚马逊: 商品在指定日期内,可以二次销售的情况下,可以免费退换货,但是一定时间内多次退换货,系统认定为恶意消费,用户账号会被冻结,不能再使用。

封闭式基金昨行情

代码	名称	收盘	涨跌%	贴水
150022	申万收益	0.739	-1.34	-29.01
500058	基金福利	0.724	-0.42	-19.11
184728	基金消费	0.528	0.18	-19.03
150018	银华稳健	0.845	-0.59	-18.75
150051	信诚300A	0.845	-0.48	-18.36
184722	基金安顺	0.675	-0.59	-17.60
150076	浙商稳健	0.839	-0.36	-17.58
184721	基金丰利	0.774	-0.13	-17.10
500056	基金证券	0.768	-0.14	-16.17
150011	基金鑫瑞	0.844	-0.71	-16.11
150057	久兆稳健	0.872	-0.69	-15.50
150028	信诚500A	0.877	-0.23	-15.18
150059	银华稳健	0.925	-0.22	-11.31
150036	银华稳健	0.928	0.32	-11.11
150073	诺安稳健	0.913	0.00	-11.01
150088	金鹰中证500A	0.904	0.00	-10.85
500030	申万菱信	0.931	-0.22	-10.74
150032	多利优先	0.911	0.00	-10.69
500002	基金泰和	0.892	-1.22	-10.05
150079	银河通利B	0.924	0.21	-9.50
150053	泰达宏利B	0.946	0.10	-9.30
150001	瑞福进取	0.900	-10.00	-9.27
150049	南方消费收益	0.932	-0.22	-9.25
184689	基金天元	0.856	-0.70	-9.20
500035	基金汉兴	0.998	0.00	-9.21
150066	巨利A	0.952	-0.53	-7.66
500006	基金裕阳	0.785	-0.51	-6.94
155055	工银500A	0.966	-0.31	-6.89
500003	基金汉盛	0.872	-0.58	-6.67
150008	瑞和小康	0.835	-0.95	-6.50
184688	基金开元	0.807	0.24	-5.51
150012	银华优势	0.875	-0.12	-4.20
150082	信诚达利B	0.947	-1.97	-4.15
150016	银华保本增A	0.959	0.00	-4.10
150003	银华永利	0.826	-0.37	-3.39
150063	浦银增利B	1.189	0.42	-3.02
500008	基金天华	0.840	0.00	-2.87
150086	银华中小板B	0.829	-1.43	-2.81
150070	双力B	0.819	-0.85	-2.73
150048	银华证券	0.952	-1.15	-1.75
150097	招商股票B	0.947	-0.21	-1.66
150099	招商股票A	0.824	-0.25	-1.55
150062	浦银增利A	1.022	0.00	-1.35
150081	信诚双盈B	1.075	0.00	-1.10
150047	建信增益	1.036	0.00	-0.96
150039	鹏利A	1.040	-0.77	-0.95
150040	鹏利B	0.959	-1.65	-0.10
150096	招商商品A	1.012	0.40	0.30
150069	双月A	1.036	0.19	0.78
150085	国投中小板A	1.027	0.00	0.79
150072	国投B	0.917	1.33	1.10
150098	长盛800A	1.034	0.00	1.67
150071	基金丰A	1.044	0.00	1.85
150095	招商股票B	0.929	1.05	4.63
150075	新安进取	0.962	-3.42	4.79
150009	瑞和远见	0.937	0.21	4.93
150060	银华鑫瑞	0.912	-0.11	8.57
150037	建信进取	0.808	0.62	8.60
150058	久兆积极	0.901	-2.07	9.21
150056	银华500B	0.944	0.00	10.76
150055	工银500B	1.052	-1.23	11.44
150013	双盈B	0.759	-1.43	12.11
150084	金鹰100B	0.893	-2.30	13.83
150105	银华B中证500B	1.292	3.55	13.99
150067	互利B	1.266	0.23	15.72
150029	信诚500B	0.551	0.00	22.17
150052	信诚800B	0.970	-0.31	22.22
150077	浙商进取	0.961	-1.64	23.21
150019	银华锐进	0.756	-0.92	30.80
150027	华宝兴业	0.436	0.92	35.83
150033	基金稳健	1.353	0.22	48.00
150023	申万进取	0.519	0.38	126.64

开放式基金昨净值

基金名称	单位净值
华安创新股票	0.5710
华安中国A股增强指数	0.6410
华安宏利配置混合	0.9750
华安宝利配债	1.9680
华安中小盘成长股票	0.8910
华安安惠混合	0.5777
华安稳健收益债券A	1.0330
华安稳健收益债券B	1.0235
华安核心股票	0.8450
华安强化收益债券A	1.0450
华安强化收益债券B	1.0300
华安动态灵活配置混合	0.8250
华安新兴成长股票	0.8930
华安量化先锋股票(QDII)	0.7270
华安稳健回报债券	1.0720
华安中证500指数(LOF)	0.7370
华安中小企业精选股票(QDII)	0.7970
华安可转债债券A	0.9890
华安可转债债券B	0.9850
华安科技股票	0.7750
华安信用增强债券证券	1.0530
华安证券投资基金(LOF)	1.0000
华安上证180ETF联接	0.7840
华安上证龙头ETF联接	0.7840
华安沪深300指数分级A	1.0100
华安沪深300指数分级B	0.9900
华安沪深300指数(LOF)	0.8530
华安信息产业石油指数(QDII-LOF)	1.0710
华安上证180指数分级	0.9740
华安上证180ETF	0.7500
华安上证龙头ETF	2.0020
华安证券分类基金	1.0970
华安稳健回报A	0.8890
华安稳健回报B	0.9096
华安稳健回报C	0.9187
华安稳健回报债券	1.2290
华安上证500指数(LOF)	0.8174
华安年年红50债券指数(LOF)A	0.7860
华安年年红50债券指数(LOF)C	1.0618
华安中国A股增长分级	0.8885
华安稳健回报B类	0.9969
华安稳健成长	0.7858
华安稳健成长B	0.4310
华安稳健增长	0.9900
华安稳健增长B	0.8047
华安稳健元	0.5430
华安稳健元B	0.7260
华安价值股票	0.9770
华安证券投资基金	0.8065
华安证券投资基金B	0.6933
华安小康ETF联接	0.6430
华安小康ETF	0.7093
华安优选成长股票	0.8540
华安380ETF联接	0.8210
华安证券投资基金C	1.1767
华安多利C	1.0697
华安多利B	1.0721
华安多利B	1.0380
华安广利回报债券A/B	1.0310
华安广利回报债券C	2.4500
华安证券投资基金A	1.0530
华安小康ETF	0.6370
华安小康ETF	0.3152
华安380ETF	0.8156
华安量化先锋股票	0.9070
华安量化先锋股票B	7.2360
华安量化先锋股票C	1.0380
华安量化先锋股票D	1.0140
华安量化先锋股票(QDII)	0.7390
华安量化300指数	0.6800
华安量化先锋股票	0.6950
华安量化先锋A	1.0720
华安量化先锋C	1.0560
华安量化先锋B	1.0780