

电商“超卖”漏洞还是忽悠?

■ 天猫公布补偿细则,最高可赔500元 ■ 超卖原因仍是谜,律师称买家有权索赔

双十一过去十多天了,但后遗症仍然困扰着消费者,天猫超卖事件不断被曝光。不少双十一期间在天猫购买商品的消费者近期都收到了来自商家的短信,称因双十一天猫系统漏洞,订单出现“超卖”现象,需申请退款。尽管有的商家表示消费者可以申请退款并送“红包”,但消费者认为这关系到商家的诚信问题。昨天,天猫方面回应称,如果到本月25日,消费者购买的商品仍然缺货,在全额退款的同时,还将获得该商品价格百分之三十,最多500元的额外补偿。

□现代快报记者 张波



漫画 俞晓翔

■ 案例回顾 付款一周后被告知超卖

根据此前媒体的报道,消费者郑女士于11月11日0点11分购物成功。

一周后,郑女士收到来自优衣库天猫旗舰店的短信,被告知“双十一”大促期间她买的衣服因天猫系统漏洞“超卖”了,无法发货。

郑女士的商品成交时间是在11月11日0点11分,“我查了下他们的销售记录,在我

后面抢购的用户都显示购买成功,而且这个商品次日还有售卖,却说我订单超售。”她告诉记者。

在郑女士提供的和优衣库客服的聊天记录上,客服坚称是系统问题导致数据错误,并多次建议她申请退款。

遇到这个问题的不仅郑女士一人,在微博上搜索“优衣库超卖”字眼,有数百条投诉。

■ 超卖原因 卖家声称是系统出故障

不仅仅是优衣库,阿迪达斯、探路者、GAP等多个知名品牌的天猫网店,在发货过程中都出现了“超卖”的情况。

对于货品的“超卖”问题,品牌在发送短信的时候,都声称是淘宝或天猫超卖,有的则表示是天猫方面系统故障导致的问题。欧时力在其官方微博的微博上表示:“一直与天猫进行交涉,目前还在等待天猫官方的答复。”言下之意,

超卖系天猫的因素所致。

此前,一位阿里巴巴公关部人士曾向媒体表示,此次双十一订单采用的是“付款减库存”的方式,当商家宝贝库存减少接近0时,如果多个买家在同一时刻付款购买此宝贝,可能会出现“超卖缺货”现象。

至于此次大规模超卖的真实原因,天猫并没有官方的回应,另一位公关部人士仅仅表示:“这个得看个案。”

■ 解决方案 天猫承诺最多可赔500元

超卖问题如何解决?一些品牌已经公布了初步的解决方案。优衣库方面表示,顾客在退货之后,商家将向顾客的支付宝发放与消费额度相同的“红包”,这些红包可以用来在“天猫商城”购买优衣库的其他产品。“比如原价1000元的衣服,活动期间顾客以500元购买了,优惠了500元,但因为超卖而退货,那我们就会赠送500元的红包。”

昨天,阿里巴巴方面针对双十一超卖现象,出具了一个官方

声明。

声明称,双十一原本就是一场回馈消费者的活动,消费者的体验是此次狂欢节中我们最关注的问题。此外,双十一当天消费者热情高涨,交易爆棚。对于一些消费者反映商品还未发货,我们的系统一直在进行排查,商家也在积极发货。如到25日,消费者购买的商品确实缺货,在全额退款的同时,还将获得该商品价格百分之三十,最多500元的额外补偿。

■ 相关新闻

快递成慢递 卖家制造发货假象

除了超卖之外,双十一的后遗症还包括快递的延迟。很多消费者双十一当天购物,至今还未收到货物。根据卖家提供的单号,联系到了快递公司,可对方却告之,这个单子实际上并没有发货,而网店客服说物流信息是系统自动设置好的。

“真相是淘宝要求卖家在7天内必须把货全部发完。但卖家实际上没有这个能力,因此先把所有订单扫描掉,从数据上形成已经开始发货的假象。而实际上货还在仓库中躺着。这个被称作‘预发货’,据称是行业潜规则。”亿邦动力总编辑贾鹏雷在微博上曝出了真相。

更让买家不放心的是,根据淘宝规定,如果买家不确认收货,支付宝将在发货两周后自动付款给卖家。对此,记者获悉,支付宝提供延期付款功能,买家可以申请延期付款,这个期限一般是三天,可以在淘宝页面上自助操作。如果还没到货,也可以找卖家协商延长收货期,或者以没收到货物为由先申请退款,等到货后再行支付。

■ 律师说法 消费者维权索赔难

对于买家遭遇“缺货”,能否要求赔偿呢?南京的包律师告诉记者,无论造成这种情况的原因在卖家还是电商平台,买家都有权要求相关赔偿。“如果确实是由于系统问题造成的,买家也可以先向卖家要求赔付,再由卖家和天猫平台交涉。”他同时指出,天猫关于超卖的规则明显偏向规则制定者一方。

不过,用户在注册电商网站

时,通常会有“用户协议”,当中有“发货时合同才生效”的条款,因此,卖家尚未发货,即使是“缺货”,买家也很难索赔。一位IT专业律师表示,我国专门针对网购的立法非常少,只有国家工商总局颁布的《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》,但是多部传统法律仍然可以用于解决网络购物纠纷,比如《合同法》《消费者权益保护法》等。

封闭式基金昨日行情				开放式基金昨日净值			
代码	名称	收盘	涨跌%	代码	名称	单位净值	涨跌%
150022	申万收益	0.783	-0.39	150076	浙商稳健	0.930	-1.17
150023	申万红利	0.696	-0.71	150077	浙商红利	0.952	-0.99
150024	申万沪深300	0.686	-0.39	150078	浙商沪深300	0.945	-1.00
150025	申万中证500	0.686	-0.39	150079	浙商中证500	0.945	-1.00
150026	申万中证800	0.686	-0.39	150080	浙商中证800	0.945	-1.00
150027	申万中证100	0.686	-0.39	150081	浙商中证100	0.945	-1.00
150028	申万中证200	0.686	-0.39	150082	浙商中证200	0.945	-1.00
150029	申万中证300	0.686	-0.39	150083	浙商中证300	0.945	-1.00
150030	申万中证400	0.686	-0.39	150084	浙商中证400	0.945	-1.00
150031	申万中证500	0.686	-0.39	150085	浙商中证500	0.945	-1.00
150032	申万中证600	0.686	-0.39	150086	浙商中证600	0.945	-1.00
150033	申万中证700	0.686	-0.39	150087	浙商中证700	0.945	-1.00
150034	申万中证800	0.686	-0.39	150088	浙商中证800	0.945	-1.00
150035	申万中证900	0.686	-0.39	150089	浙商中证900	0.945	-1.00
150036	申万中证1000	0.686	-0.39	150090	浙商中证1000	0.945	-1.00
150037	申万中证1100	0.686	-0.39	150091	浙商中证1100	0.945	-1.00
150038	申万中证1200	0.686	-0.39	150092	浙商中证1200	0.945	-1.00
150039	申万中证1300	0.686	-0.39	150093	浙商中证1300	0.945	-1.00
150040	申万中证1400	0.686	-0.39	150094	浙商中证1400	0.945	-1.00
150041	申万中证1500	0.686	-0.39	150095	浙商中证1500	0.945	-1.00
150042	申万中证1600	0.686	-0.39	150096	浙商中证1600	0.945	-1.00
150043	申万中证1700	0.686	-0.39	150097	浙商中证1700	0.945	-1.00
150044	申万中证1800	0.686	-0.39	150098	浙商中证1800	0.945	-1.00
150045	申万中证1900	0.686	-0.39	150099	浙商中证1900	0.945	-1.00
150046	申万中证2000	0.686	-0.39	150100	浙商中证2000	0.945	-1.00
150047	申万中证2100	0.686	-0.39	150101	浙商中证2100	0.945	-1.00
150048	申万中证2200	0.686	-0.39	150102	浙商中证2200	0.945	-1.00
150049	申万中证2300	0.686	-0.39	150103	浙商中证2300	0.945	-1.00
150050	申万中证2400	0.686	-0.39	150104	浙商中证2400	0.945	-1.00
150051	申万中证2500	0.686	-0.39	150105	浙商中证2500	0.945	-1.00
150052	申万中证2600	0.686	-0.39	150106	浙商中证2600	0.945	-1.00
150053	申万中证2700	0.686	-0.39	150107	浙商中证2700	0.945	-1.00
150054	申万中证2800	0.686	-0.39	150108	浙商中证2800	0.945	-1.00
150055	申万中证2900	0.686	-0.39	150109	浙商中证2900	0.945	-1.00
150056	申万中证3000	0.686	-0.39	150110	浙商中证3000	0.945	-1.00
150057	申万中证3100	0.686	-0.39	150111	浙商中证3100	0.945	-1.00
150058	申万中证3200	0.686	-0.39	150112	浙商中证3200	0.945	-1.00
150059	申万中证3300	0.686	-0.39	150113	浙商中证3300	0.945	-1.00
150060	申万中证3400	0.686	-0.39	150114	浙商中证3400	0.945	-1.00
150061	申万中证3500	0.686	-0.39	150115	浙商中证3500	0.945	-1.00
150062	申万中证3600	0.686	-0.39	150116	浙商中证3600	0.945	-1.00
150063	申万中证3700	0.686	-0.39	150117	浙商中证3700	0.945	-1.00
150064	申万中证3800	0.686	-0.39	150118	浙商中证3800	0.945	-1.00
150065	申万中证3900	0.686	-0.39	150119	浙商中证3900	0.945	-1.00
150066	申万中证4000	0.686	-0.39	150120	浙商中证4000	0.945	-1.00
150067	申万中证4100	0.686	-0.39	150121	浙商中证4100	0.945	-1.00
150068	申万中证4200	0.686	-0.39	150122	浙商中证4200	0.945	-1.00
150069	申万中证4300	0.686	-0.39	150123	浙商中证4300	0.945	-1.00
150070	申万中证4400	0.686	-0.39	150124	浙商中证4400	0.945	-1.00
150071	申万中证4500	0.686	-0.39	150125	浙商中证4500	0.945	-1.00
150072	申万中证4600	0.686	-0.39	150126	浙商中证4600	0.945	-1.00
150073	申万中证4700	0.686	-0.39	150127	浙商中证4700	0.945	-1.00
150074	申万中证4800	0.686	-0.39	150128	浙商中证4800	0.945	-1.00
150075	申万中证4900	0.686	-0.39	150129	浙商中证4900	0.945	-1.00
150076	申万中证5000	0.686	-0.39	150130	浙商中证5000	0.945	-1.00
150077	申万中证5100	0.686	-0.39	150131	浙商中证5100	0.945	-1.00
150078	申万中证5200	0.686	-0.39	150132	浙商中证5200	0.945	-1.00
150079	申万中证5300	0.686	-0.39	150133	浙商中证5300	0.945	-1.00
150080	申万中证5400	0.686	-0.39	150134	浙商中证5400	0.945	-1.00
150081	申万中证5500	0.686	-0.39	150135	浙商中证5500	0.945	-1.00
150082	申万中证5600	0.686	-0.39	150136	浙商中证5600	0.945	-1.00
150083	申万中证5700	0.686	-0.39	150137	浙商中证5700	0.945	-1.00
150084	申万中证5800	0.686	-0.39	150138	浙商中证5800	0.945	-1.00
150085	申万中证5900	0.686	-0.39	150139	浙商中证5900	0.945	-1.00
150086	申万中证6000	0.686	-0.39	150140	浙商中证6000	0.945	-1.00
150087	申万中证6100	0.686	-0.39	150141	浙商中证6100	0.945	-1.00
150088	申万中证6200	0.686	-0.39	150142	浙商中证6200	0.945	-1.00
150089	申万中证6300	0.686	-0.39	150143	浙商中证6300	0.945	-1.00
150090	申万中证6400	0.686	-0.39	150144	浙商中证6400	0.945	-1.00
150091	申万中证6500	0.686	-0.39	150145	浙商中证6500	0.945	-1.00
150092	申万中证6600	0.686	-0.39	150146	浙商中证6600	0.945	-1.00
150093	申万中证6700	0.686	-0.39	150147	浙商中证6700	0.945	-1.00
150094	申万中证6800	0.686	-0.39	150148	浙商中证6800	0.945	-1.00
150095	申万中证6900	0.686	-0.39	150149	浙商中证6900	0.945	-1.00
150096	申万中证7000	0.686	-0.39	150150	浙商中证7000	0.945	-1.00
150097	申万中证7100	0.686	-0.39	150151	浙商中证7100	0.945	-1.00
150098	申万中证7200	0.686	-0.39	150152	浙商中证7200	0.945	-1.00
150099	申万中证7300	0.686	-0.39	150153	浙商中证7300	0.945	-1.00
150100	申万中证7400	0.686	-0.39	150154	浙商中证7400	0.945	-1.00
150101	申万中证7500	0.686	-0.39	150155	浙商中证7500	0.945	-1.00
150102	申万中证7600	0.686	-0.39	150156	浙商中证7600	0.945	-1.00
150103	申万中证7700	0.686	-0.39	150157	浙商中证7700	0.945	-1.00
150104	申万中证7800	0.686	-0.39	150158	浙商中证7800	0.945	-1.00
150105	申万中证7900	0.686	-0.39	150159	浙商中证7900	0.945	-1.00
150106	申万中证8000	0.686	-0.39	150160	浙商中证8000	0.945	-1.00
150107	申万中证8100	0.686	-0.39	150161	浙商中证8100	0.945	-1.00
150108	申万中证8200	0.686	-0.39	150162	浙商中证8200	0.945	-1.00
150109	申万中证8300	0.686	-0.39	150163	浙商中证8300	0.945	-1.00
150110	申万中证8400	0.686	-0.39	150164	浙商中证8400	0.945	-1.00
150111	申万中证8500	0.686	-0.39	150165	浙商中证8500	0.945	-1.00
150112	申万中证8600	0.686	-0.39	150166	浙商中证8600	0.945	-1.00
150113	申万中证8700	0.686	-0.39	150167	浙商中证8700	0.945	-1.00
150114	申万中证8800	0.686	-0.39	150168	浙商中证8800	0.945	-1.00
150115	申万中证8900	0.686	-0.39	150169	浙商中证8900	0.945	-1.00
150116	申万中证9000	0.686	-0.39	150170	浙商中证9000	0.945	-1.00
150117	申万中证9100	0.686	-0.39	150171	浙商中证9100	0.945	-1.00
150118	申万中证9200	0.686	-0.39	150172	浙商中证9200	0.945	-1.00
150119	申万中证9300	0.686	-0.39	150173	浙商中证9300	0.945	-1.00
150120	申万中证9400	0.686	-0.39	150174	浙商中证9400	0.945	-1.00
150121	申万中证9500	0.686	-0.39				