

昨天关于“珠江路电子产品价格乱象”的第一篇报道《“先付款再拿货”猫腻来了》见报后,报道中集中被消费者投诉的赛格数码广场相关负责人给出了态度:消费者购买后网上比价和卖场未实行明码标价导致了投诉量增加。上世纪九十年代兴起的珠江路,为何会出现价格乱象?电子卖场缘何衰落?

文/现代快报记者 蔡旺 王立航 摄/现代快报记者 施向辉

电子卖场缘何衰落?

各有说辞,各有难处

赛格数码广场

将明码标价减少投诉

“我们被投诉到工商部门的案例不到一百起,一般都会现场处理掉。”赛格数码广场营销中心主管杨寅哲说,每个卖场都会遇到客户投诉的问题。

对于赛格数码广场投诉多的原因,杨寅哲认为,卖场商铺多人流量大,生意好的同时也伴随不少投诉,当然也与卖场未实行明码标价有关。此外,还有不少消费者习惯购买后再到网上对比价格,然后觉得商家存在价格欺诈而投诉。再者,赛格属于新开市场,他们缺乏管理经验,对商户的管理有待提高。

杨寅哲透露,赛格的租金并不高,但流通环节、人员工资等方面的费用在增加,电商的冲击使整个行业都在萎缩,商户们也有难处。所以尽管卖场禁止卖水货,但有的仍在销售,管理方睁一只眼闭一只眼,要求商户自己承担责任。“去年一楼的十几个店铺,两家被清场关店,投诉较多的祥硕和道洋两家店分别受过销售旺季停业整顿半个月、一周的处罚。”杨寅哲说,他们有相应的制度处理投诉量大的商户,轻则对商户进行罚款、停业警告,重则直接对商户进行清场处理。但“先付款后拿货”是行业问题,仅靠一个商场很难颠覆这样的模式。

对于如何重塑卖场信誉,杨寅哲表示,我们也在转型,实现多业态经营,并会实行明码标价制度,减少有关价格方面的投诉。

珠江路工商所

投诉量大取证困难

据了解,2013年关于珠江路的投诉量在1600件左右,电子产品的投诉占到总投诉量的50%-60%,也就是说有七八百件,投诉内容涉及产品质量、售后服务以及买卖双方之间的价格纠纷。珠江路工商所所长潘毅说,成立年限比较短的卖场投诉量大,因为管理方缺乏管理经验,还有部分商户打一枪换一个地方,本身不诚信经营。

在潘毅看来,消费者没有确凿的证据,执法部门很难依法处理,但消费者一般不会在买东西时录音录像的,取证比较难。潘毅向记者诉苦,工商所也有自己的难处,整个珠江路工商所只有十几个人,却要负责辖区内一万两千家企业,还要配合其他部门工作,实在忙不过来。为此,他们在百脑汇等几大卖场都设有投诉站,专人处理客户投诉。对于违反规定的商户,他们会做出罚款、关店等处罚,并且约谈相关负责人,同时不定期组织相关人员进行培训。尽管如此,消费者对于电子产品的投诉量依然居高不下。

潘毅表示,随着物流业的快速发展,珠江路的优势正在慢慢弱化,转型已经是迫在眉睫。珠江路不应该只是批发零售一条街,更需要提档升级。



新闻链接

2月24日,商务部新闻发言人沈丹阳在接受媒体联合采访时指出,国内一些电子卖场的衰落原因是多方面的,主要原因是受网购的冲击,但也与部分电子卖场存在以次充好、价格欺诈等不诚信经营行为有关。随着电子产品价格越来越透明,品牌企业的商品质量和服务水准越来越高,消费者“用脚投票”,选择更好的、有信誉的品牌企业、品牌产品,信誉不佳的企业被自然淘汰。

对于这类充分竞争的市场,一方面要充分发挥市场机制本身所起的优胜劣汰作用,另一方面商务主管部门也应根据自身职责,支持行业协会加强行业自律,建立失信企业黑名单。同时,加强诚信宣传,促使电子卖场内的商家规范诚信经营。

全国打击侵权假冒领导小组办公室已将笔记本电脑等产品纳入2014年全国开展制售假冒伪劣商品专项整治工作安排。下一步,领导小组办公室将会同相关部门加大工作推进力度,加强对市场的抽查抽检,严厉打击销售不合格商品违法行为,规范市场秩序,促进经营者守法诚信经营。

玄武区物价局

明码实价实施范围有限

“我刚刚从赛格数码广场回来,这次是对它进行专项价格指导服务。”南京市玄武区物价局局长林宁昨天上午见到记者时说,他检查赛格数码广场后发现,由于不少商户是新手,在商品明码标价上参差不齐。

尽管从去年6月份开始物价部门就推行了明码实价,林宁坦言,实施的范围集中在大型百货商场、大型超市、旅游景点等九大行业。目前,珠江路在推进规范明码标价的工作,倡导商户做到明码实价。

针对珠江路电脑销售明码标价不规范问题,林宁告诉记者,他们不定期地组织专项检查,当时取得了一定的效果。然而,珠江路上商户流动性大,却呈现出反复性大的特点,只能一而再再而三地重复以前的工作。时间一长,效果自然大打折扣。“现在电子产品价格放开了,由企业自主定价。消费者和商户起价格纠纷时,是否构成价格欺诈要依据相关法规以及具体的违法行为和证据进行认定。”玄武区物价局检查所所长马征表示,如果涉及到价格纠纷的话,消费者只要拨打12358热线,工作人员会及时进行受理,调查,处理。同时马征建议:消费者应该货比三家,理性消费。在向商户付款时,消费者要书面约定购买的机型和价格。如果商家无法提供约定的机型,消费者可以要求退款,商家无权扣押消费者的钱财。

珠江路管委会

更多的是沟通协调

珠江路管委会常务副主任陈若谷告诉记者,随着大型连锁企业的扩张以及电商的兴起,珠江路受到的冲击确实比较大,以前较大的市场份额被它们瓜分了,店铺的利润越来越薄,为了盈利甚至出现部分经营户能宰一笔是一笔的情况。信息时代消息传播速度很快,消费者上当受骗后会在网络上曝光,加剧了珠江路市场的信誉度下降。

对于珠江路的现状,陈若谷表示,珠管会并不是一个执法部门,没有罚款等权力。目前,他们所做的工作,一方面让卖场管理方规范管理,重点掌握几大卖场的情况。对于被投诉量大的卖场,珠管会可以约谈卖场管理方,提醒他们学习同行的经验,降低投诉率。另一方面,珠管会可以牵头组织工商、物价、文化等部门进行综合性或者专项检查。此外,珠管会还在督促商家实施明码标价、统一开发票,不少卖场还没有做到这两点。