

秋衣冬收 電商預售時間為何越來越長?

9月份下單購買的一件預售款鏤空針織毛衣至今未發貨,這讓在北京工作的穿搭博主魏旭博很是無奈:北京已經降溫,即使到貨了也穿不上了。

更讓她無法理解的是,預售商品發貨時間越來越長的情況在電商平臺上似乎越來越普遍了,“春季衣服可能夏季才能到貨,秋季衣服可能要等到冬季才能收到”。

這種情況讓魏旭博和一大批熱衷于網購的人都堵心,為了追求新穎款式,他們選擇購買預售款,可動輒一兩個月的等待時間也磨掉了他們的興致,更有甚者可能遭遇“霸王條款”。

預售,是指商家提供一個商品或者服務方案,通過平臺預售產品工具聚集消費者訂單,按照事先約定將商品或服務提供給消費者的一種銷售模式。

近年來,隨着互聯網電商快速發展,為爭奪消費者市場,減少庫存損耗,快速回籠資金,越來越多的電商開啓預售模式。尤其到了每年“雙11”,這種模式更加成爲電商“攻城略地”的法寶之一。

然而,記者近日調查發現,預售商品發貨時間長、不退不換“霸王條款”、無貨被退款、消耗買家期待值等,成爲預售模式備受消費者詬病的幾大問題。

**買家:發貨時間長備受煎熬
賣家:尋找合作方頗費周折**

魏旭博是一名穿搭博主,她已經很長一段時間沒有在社交平臺上更新內容了,原因是她所購買的預售款衣服都還沒有到貨。

“這些店家是還在建廠選址嗎?是棉花沒收?羊毛還沒有薅完嗎?爲何一件普通衣服竟然要等一個半月?”魏旭博吐槽說。

她認爲,適當的預售等待時間可以理解,畢竟部分商品的生產、運輸確實需要花一定時間,但如果預售時間太長就很難接受了。“衣服還好,如果是一些生活必需品,就可能誤事了,我還得再購買一些別的商品來替代,需要再花一筆錢。”

23歲的韓麗也有類似困惑。她從讀大學開始就頻繁使用電商平臺購物,最近她發現越來越多電商實行預售制,原本三五天便可以到手,現在至少需要兩周甚至一個月,“等東西到了,我也快用不上了”。

韓麗的朋友曾給家裏的寵物狗買了一件衣服,收到貨時,小狗已經長成大狗,衣服成了擺設。

除了發貨時間長導致商品無法發揮實際作用外,漫長的等待也讓一些消費者“備受煎熬”。

在北京讀研的陳默曾經對網

紅店鋪的衣服很是青睞,但一次購買預售款等待45天的經歷讓她徹底放棄了新穎別致的網紅款。“等拿到手穿在身上,估計也快過時了。”陳默說,更讓人懊惱的是,天天都要去查看訂單,看看今天有沒有發貨。

對於預售時間設置過長這一問題,在湖南省永州市做女裝生意的賣家周穎解釋說:“一款女裝的生產周期約爲7至10天,部分商家設置時間較長,一方面是爲了過濾掉買後又退款的用戶,減少商品的退貨率,提高成交率,同時也可以減少生產、運輸等費用;另一方面也可以爲商家贏取更多時間尋找更合適的代加工廠。”

電商服裝生產商愛園在廣東省東莞市做生意多年,她對預售時間延長深有體會。據她介紹,賣家根據商品預售量組織生產前,既要花時間找原材料供應商及代加工廠,又要比較合作廠家,挑選出價格最合適、盈利最大的上下游合作方。

“如果上下游廠家沒有現貨,則需要給他們一定時間來備貨生產。如此一來,耗費的時間層層疊加,衣服生產周期便會延長。”愛園說。

不過,周穎也提到:“爲了一件衣服願意等待60天的顧客非常少見,部分商家之所以設置過長的預售時間,其實也是一種噱頭,實際發貨時間可能沒那麼長。”

在中國政法大學知識產權研究中心特約研究員趙占領看來,如果在消費者購買前,商家已經明確告知預售時間,發貨時間也沒有超時,在這種情況下,消費者既然選擇購買預售商品,就說明雙方已經達成合意。

消費者如果想縮短預售時間,需要和商家協商,是否能夠實現協商,主要取決於商家是否接受。“但如果預售時間過長,對消費者來說可能存在一定風險,有可能在預售商品發貨時間屆滿之前,商家‘跑路’或因經營不善而破產,導致他們無力履行預售合同。”趙占領說。

**買家:不退不換是霸王條款
賣家:退換率過高影響評分**

除了預售商品發貨時間長外,不退不換的“霸王條款”也是消費者的吐槽點,有的還遇到過因爲無貨直接被退款的情況。

記者在某電商平臺上搜索10家以預售爲主的店鋪發現,這些店鋪的“購買須知”裏無一例外寫着:“一旦拍下,不接受任何無理由退款、換款、換色以及更改尺碼,中途退款者強制發貨,惡意退款、跑單、

中差評一律不再交易。”這項規則,在陳默看來就是“霸王條款”。“本來等待的時間就長,還不能退換貨,祇要交了錢,不論大小是否合適、質量是否優質,必須自己承擔後果。賣家規避了風險,可消費者的利益誰來保障?”

陳默告訴記者,她還遇到過賣家強行退款的情況。有一次,她網購了一件預售款衣服,等了20多天,結果突然被賣家告知沒貨了,要求退款給她,對方也沒有給出任何賠償。

對於這個結果,陳默“自認倒霉”並選擇忍氣吞聲,因爲“如果給賣家差評,賣家就會把我拉入黑名單。我是衝着衣服的設計師去的,如果被拉黑了,可能以後就買不到這個設計師設計的服飾了”。

預售商品無貨被退款的情況,魏旭博也遇到過。此前,她網購了一件預售商品,賣家承諾幾天後便會發貨,結果貨沒收到反而收到了賣家的退款,對方的理由是“暫時缺貨,工廠做不出來”。

對於此類現象,周穎解釋稱:“這是商家爲了規避風險,減少投入的方式。當預售的商品足夠多可以投入批量式生產時,商家才會選擇生產並銷售,若預售商品數量較少,商家無利可圖便選擇讓消費者退款。”

而如果預售商品過多,超過商家所能承受的範圍,也可能導致消費者被退款。

據周穎介紹,有時商家在直播或促銷時對商品進行打折售賣,低廉的價格雖然能招攬消費者,但也迫使商家讓出一定利潤,而一些商家承受損失的能力有限,如果因爲價格低廉導致預售商品過多,那麼商家就會要求消費者退款或者壓縮選材、加工廠及人工等支出以控制成本、規避風險。

“當利潤無法覆蓋投入的成本時,商家祇能選擇停止生產以及時止損。”愛園說,預售商品是按需生產,一方面商家可能沒有額外的庫存可供換貨;另一方面,如果店鋪退換率過高,會影響店鋪評分,甚至可能無法繼續經營,再加上部分惡意退換貨的消費者及同行因素,所以很多預售商家便選擇不退不換。

在趙占領看來,消費者下單購買預售商品後,消費者和商家之間買賣合同成立,商家就需按照合同約定的內容,及時交付所預售的商品,除非商家與消費者之間事先有明確約定,約定在無貨或者某類情況下,商家可以單方解除合同,要求消費者退款,否則商家若以無

貨、廠家不生產等理由不發貨,就屬於單方解除合同,構成合同違約行爲。此外,趙占領認爲,消費者在購買商品後,對於商品質量、售後服務或其他方面有評價的權利,商家不能刪除消費者的評價信息。

中國人民大學法學院教授劉俊海則指出,如果消費者選擇退貨、退款被商家拒絕,或被商家拉入黑名單,那麼商家的行爲涉嫌違法。“消費者有自由選擇的權利,此時商家的行爲侵犯了消費者的知情權、選擇權和公平交易權。”

**賣家:實行預售制規避風險
買家:消費者權益誰來保障**

記者採訪發現,對於預售模式,一方面是消費者頻頻吐槽,另一方面則是賣家趨之若鶩。背後原因何在?

“商品生產周期與上游原材料供應商、下游代加工廠的供貨及加工能力密切相關。不論是原材料供應商還是銷售方,爲減少庫存帶來的消耗和成本支出,大多選擇以預售形式先確定訂單,再聯系相關廠家和供應商組織投入生產。”愛園發現,整個行業鏈條的相關方對於商品銷售量都沒有預期,導致不敢囤積材料或貨物。

“此外,廠家倒閉、交貨延遲、物流運輸較慢、市場不穩定等也是商家考慮的因素,而實行預售模式、定量生產能恰到好處地規避一定的風險。”愛園說。

直播帶貨風靡也是推動預售模式盛行的原因之一。據愛園介紹,現在各類直播帶貨繁多,一場直播或許可以賣出幾萬、幾十萬件商品。對於廠家來說,短時間內難以生產出如此大量的商品,祇能採取預售機制并增加預售時間。

愛園的上述觀點遭到韓麗和魏旭博的反駁——採用預售模式對商家有利,風險却轉嫁給消費者,那麼消費者的權益又該誰來維護?爲何消費者要被動分擔商家的風險?

清華大學經管學院經濟系博士魏旭博認爲,從經濟學的角度來看,預售模式就是針對不同消費意願的消費者所設置的價格模式,消費者購買期間可自願、自主選擇,然而在實際操作中,預售模式從本質上來看是廠商在剝削消費者。

“商家在定價過程中,利用平臺地位、數據等優勢,對平臺受衆根據其消費意願進行細分,根據不同消費意願人群設置出不同的銷售價格。在此過程中,消費者並沒有參與其中與平臺和賣家共同協

商制定價格,祇是被動接受商家所設置的價格及等待時間,由此商家成功把風險轉移至消費者,實現追求零庫存或庫存極低的目標。”魏旭博說。

**專家:平臺履責商家要守約
買家:選擇信譽高店鋪購買**

針對預售模式所帶來的問題,如何規範?平臺是否應該擔責?在趙占領看來,對於商家有沒有明確告知預售時間、有沒有在預售時間內發貨、預售商品是否合規合法、是否遵守法律規定等問題,電商平臺會進行監督和管理,但預售商品時間較長,而消費者又接受這一時間設置,選擇購買,此時平臺也沒有明確的法律依據對商家監管或進行處罰。

“電商平臺不是行政管理部門,但由於平臺自身的性質和特殊的地位,決定了其對商家有管理的責任,同時平臺也具有管理的能力。這種管理是基於合同約定、基於平臺的交易規則,平臺也有權設置相關規則。因此,可以要求商家在選擇預售模式時遵守平臺規則。”趙占領建議。

劉俊海也提醒,關於預售商品的有關法律規範,在我國《消費者權益保護法》中已有明確規定,電商平臺也應進一步加強自律,承擔相應責任,整治不良商家,和不良商家“割袍斷義”。

從監管的角度來看,趙占領認爲,有必要由市場監管總局或一些地方市場監管部門出臺相關規範性文件,對預售模式中存在的亂象進行規範。

消費者擦亮雙眼、做好選擇也不可或缺。劉俊海建議,消費者在購買預售商品時,一定要注意理性消費、科學消費、安全消費,要學會躲開壁壘,明明白白看廣告,認真簽合同,淡定從容存證據,依法理性去維權。

“根據消費者權益保護法中‘七天無理由退換貨’的規定,部分預售商家不退不換或以無貨爲由要求消費者退款的行爲,可視爲對承諾條約的違約。除退款外,消費者有權向商家提出賠償。如果商家明知自己無法交貨還故意預售商品,就涉嫌欺詐。若商家存在欺詐行爲,則需三倍賠付。”劉俊海說。

作爲賣家,愛園對於買家的吐槽深表理解:“買家在購買預售商品後確實會付出更多時間和精力成本,也會面臨無貨被退款的風險,最好的解決辦法就是減少購買預售商品,或者選擇品牌較硬、信譽度較高的店鋪購買。”

(應採訪對象要求,韓麗、陳默、愛園爲化名)

星星油漆 ★ 裝修

<http://www.TwinStarPainting.com>

9-022

專業執照	免費估價	高壓清洗	陽台圍欄	屋頂門窗	磁磚地板	浴室廚房	裝修地室	內外油漆
------	------	------	------	------	------	------	------	------

301-613-5596(中) 301-404-5119(英)

华府櫥柜

急招! 厨卫櫥柜设计师/销售. 待遇优!
571-279-3494(黃先生)

**厂家直销当天取
高档櫥柜平民价**

**电话: 703-466-5388
传真: 703-476-8485**

www.Wcabinet.com
Email: frontdesk@wcabinet.com

地址: 45448 E Severn Way, Ste. 100, Sterling, VA 20166

何佩芬稅務師事務所

P&G Accounting & Tax Services 联邦執照注册稅務師 EA MSF

稅務諮詢、計劃、申報(全美50州) 稅務交涉 外國人報稅
財務諮詢、分析、管理 申請工卡 公司建立、建賬
簿記報表 薪資發放 生意買賣合同

Tel: (571)551-1118 Fax: (703)956-2881
Email: PandG.ats@gmail.com
203 Yoakum Parkway #1118, Alexandria, VA 22304

李興會計師事務所

FINANCIAL & ACCOUNTING TAXES SPECIALISTS, INC

您是否付出太多稅金呢? 新的稅法專業知識一定可以讓我們
幫您節省稅金 30年以上個人及公司財務、稅務專業的豐富經驗

- 三十年以上個人及公司行號專業的豐富經驗,包括成立公司、全美五十州個人及公司報稅、會計、財務、稅務、投資、移民投資、合資、商業及店面買賣、住家、出租、商業房屋、貸款、退休、遺產、員工福利、子女教育基金等策劃。承辦大陸、臺灣、東南亞、歐洲、美國等各種商業貿易、移民投資合資等,國外公司在美國成立分公司的經營市場策劃諮詢。
- 承辦全美各州各種公司組織成立,有限公司、合資人、非盈利公司以及個人各種商業、貿易等。
- 承辦全美五十州州稅、聯邦稅、特別行政區、個人、公司及合資人等,各種商業稅務、非營利公司、新移民與國外資產稅務申報。
- 承辦公司行號,每月、每季、每年簿記、員工薪資、零售稅、資產稅、建立會計制度,電腦設計,節省稅務策劃等。

●馬州蓋城 7831 Muncaster Mill Road, Gaithersburg, MD 20877
301-556-2997 or 301-519-2277 or 301-250-8001
●馬州巴爾的摩(Towson, MD) ●馬州哥城(Columbia, MD)
1-888-888-6128(免費電話) 傳真: 301-963-0026
●維州(Falls Church, VA) 1-888-888-6128(免費電話)

C/O MR. ANDY LEE
請看我們的網站及諮詢
www.FATSIFILES.com
Email: faatsi@gmail.com
辦公時間: 1:00pm-8:00pm
一星期七天為您服務(請先預約)