

# 预售比现买还贵，保价售后套路多

## 如何保护好“双十一”消费者的“购物车”

新华社 周闻韬 宋佳 白佳丽 韩佳诺

一年一度的“双十一”正式落下帷幕。虽然销售总量依旧火爆，但今年各大电商平台纷纷推出的预售模式却引发了不小争议。

记者调查发现，预售引发大量吐槽。有不少消费者反映，付完尾款后发现，有些号称最低价的预售商品比现实还贵；找商家协商，却发现保价套路多，售后服务混乱。

### 预售比现买还贵，“尾款人”质疑遭欺诈

自10月下旬以来，各大电商平台纷纷开启预售活动，以最低价、限量款等吸引消费者预付下单。

数据显示，今年“双十一”期间，各大电商平台预售期热度同比大幅增长。10月20日，天猫、京东同时开启“双十一”预售，据淘宝直播数据显示，仅首日，两名头部主播首场直播观看人次均在2亿以上，销售额合计逾200亿元，其中不少是预售商品。11月1日零点后，“尾款人”陆续开始支付。

记者采访发现，很多消费者反映，有的商品预售价高于现售价。

邓邓购买一款品牌手机，原价近4000元，商家称预售可以优惠500元。但付完尾款后几天，邓邓发现该产品以现货方式上架，可优惠700元。邓邓质疑，之前等链接上架、蹲点付款，等了快半个月价格却更贵，那么预售的意义是什么？

### 商品预售价高于现售价

天津市民小张也遇到同样情况。熬夜付完一件大

衣的尾款，她再进直播间发现，预售总价比直播间现货贵了100元。“当时问过客服预售价是否是最低价，客服很肯定地承诺，所以我才下单。”

一位大学生告诉记者，她发现个别商家在“到手价”上做手脚。“消费者通常认为的‘到手价’等于‘定金+尾款’，但有商家故意将‘到手价’解释为‘尾款’，隐蔽地提高了价格。”

在黑猫投诉上，有消费者投诉称，商家承诺预付减双倍定金，结果只减了一倍。某运动品牌被消费者大量投诉，均称商家在承诺预售价为最低价后，放出力度更大的优惠券。

业内人士表示，一些商家标榜的最低预售价高于直接支付价，属于不履行价格承诺，涉嫌虚假宣传。

### 预售商品想要退款不容易

“7天无理由退换”已成多数网购商品惯例，但不少消费者表示，预售商品想退款却没那么便捷。

记者调查发现，定金是很多消费者对预售吐槽最多的。虽然有些商家承诺可以退还定金，但一些消费者按照预售协议申请时发现困难重重。

天津一位消费者告诉记者，某运动品牌商家曾表示，预售期间前4小时内付定金，后期不满意可以退定金。但后来要退货时商家说，需要等到收货后才能申请退款，结果长时间都无法拿到退款。

许多平台宣传的保价服务也很难实现。小吕发现，某电商推出的保价规则避开了“双十一”当天，还有的商家在预售结束时下架商品链接，使该商品无法保价。此外，预售期过长、收货时间晚、无法修改寄送地址等，也是消费者反映比较集中的问题。据黑猫投诉统计，10月20日至11月13日，涉及预售的投诉量达5280条，投诉主要集中在服饰、美妆等。

近日，市场监管总局下发《关于规范“双十一”网络促销经营活动的工作提示》指出，禁止采取“先提价后打折”、虚构原价、不履行价格承诺等违法方式开展促销，杜绝虚假宣传，妥善化解网络消费纠纷。

针对预售出现的问题，电商平台是否已有监管举措？记者以消费者身份咨询了多家平台的客服，对方均表示注意到今年消费者关于预售的投诉，会向商家发出通知规范相关行为。

### 如何保障消费者权益？

记者发现，预售不仅是“双十一”促销手段，其实早已存在于电商日常销售中，其中尤其以服装类居多。不少小的服装品牌常年就是付款后7天发货、14天发货，有的甚至45天发货。

“一些预售商品的供应周期可能无法保证，或者出现产品质量差、交货时间长，甚至有的订单无法交付，损害消费者的利益。”资深互联网行业专家尹生分析说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，商家采用预售经营时，必须遵守消费者权益保护法、电子商务法等法律法规。预售制从消费者付预售款到商家发货有一个时间差，这段时间如果商家出现经营不善或遇到其他问题，导致无法正常履行订单义务，有的甚至可能关门跑路。如果出现类似情况，消费者往往很难维权。

北京云嘉律师事务所律师赵占领建议，电商平台应建立更有效的内部监管机制，加强对商家经营行为的监督，督促商家及时履约或退款，对预售欺诈行为及时采取制止措施，必要时可直接取消电商入驻资格或要求其承担赔偿责任。市场监管部门应加强监管，一旦发现违法违规或者损害消费者权益的行为，要及时依法查处。

# “不知道怎么扫，也不知道扫哪里” 智慧医疗除了能“快跑”，还要会“慢行”

《工人日报》唐姝

医疗智能化带来了诸多便利，但一些老年群体无法很快融入其中。因此学会与走得慢的人同行，既需要医院保留传统就医方式，给予老年群体更多耐心帮助，也需要社区等服务人员引导老人逐步迈入智慧化医疗门槛。

数字化技术为医疗服务插上“智慧”的翅膀，在简化就医流程、改善医疗环境方面为患者提供极大便利。与此同时，对一些老年群体来说，新技术也意味着新的就医“鸿沟”。如何让老年人搭上智慧医疗快车，解决看病难，记者在安徽合肥对此进行了采访调查。

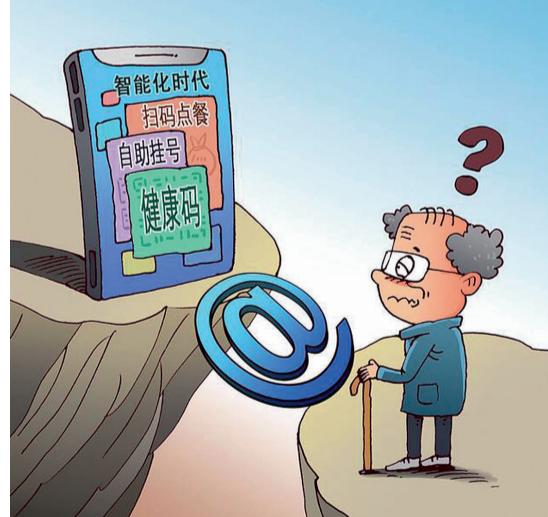
### 部分老人独自看病无所适从

“进门要扫码，挂号、取号也都电子化了，很多老年人不知道怎么扫，也不知道扫哪里。”陪伴老人看病的合肥石先生表示，父母年纪大了，不会使用智能手机，自己只能请假陪着他们来医院。

如今，“互联网+医疗健康”的迅速发展为就医提供了更加多样化的渠道，仅挂号就从以往现场预约延伸出APP、小程序预约，更不用说手机支付缴费、报告结果线上查询等。

然而与石先生有同样困扰的人不在少数。记者走访发现，除了部分由子女陪伴看病的老人，很多老人独自看病时，面对自助挂号机无所适从，只得在人工挂号窗口前排起长长的队伍。智慧医疗改变了传统就医模式，同时也带来了新的“鸿沟”，如何让“银发族”跨过去、跟得上，需要引起重视。

今年年初，安徽省卫生健康委印发《关于切实做好老年人就医便利服务工作的通知》，要求各级各类医疗机构立即建立方便老年患者挂号就诊的绿色通道。记者了解到，目前，安徽省内多家医院都为老年患者开辟



图源网络，图文无关

了就诊绿色通道，并完善电话、网络、现场预约等多种挂号方式。

### 在“智慧健康小屋”享受自助健康检测

“到医院检查人多又要排队，从这个科室跑到那个科室很麻烦，去一趟医院要花大半天时间。在这体检，二三十分钟就能完成，报告很快就出来了。”在合肥蜀山区五里墩街道社区卫生服务中心的“智慧健康小屋”里，今年68岁的罗阿姨向记者展示刚刚发送到手机里的健康检查报告。

为了方便，不少老年人喜欢选择就近到社区医院问诊拿药。但有市民表示，社区医院一般“排队等待的时间较长，上午10点多就排到了100多号。”一边是社区居民高涨的看病需求，另一边是社区医生繁重的工作压力，为解决老年人家门口看病痛点，五里墩街道社区卫生服务中心与中科院合肥物质科学研究院运动与健康信息技术研究中心共同合作，利用信息化手段建

立“智慧健康小屋”。

中科院合肥物质科学研究院运动与健康信息技术中心曹庆庆介绍，通过可视化检测设备、大数据、云服务平台，居民通过刷身份证件，就可以自助享受健康检测、评估和精准化健康指导等智能化健康服务。

在合肥市南七街道丁香社区航鑫家苑智慧养老服务大厅，记者看到，一块硕大的屏幕上正滚动播放社区智慧云覆盖的相关数据和实时画面。有工作人员介绍，“每一个点代表一个老人，通过这些点可对辖区内老年人健康与安全信息进行动态跟踪。”南七街道依托“烛光妈妈”智慧养老服务平台，实时监护老人健康信息和安全状况，一旦出现异常，可以第一时间提供救援与帮助。

### 增强体验，让老年人融入智慧社会

智能血压计、智能血糖仪、智能心电仪……越来越多的智能化健康医疗设备进入日常生活。老年群体面对新事物、新科技，融入智慧社会需要有一个适应过程。

蜀山区民政局养老服务科科长王颖表示，有些老人对价格很敏感，且害怕被骗，对先进设备、技术的接受能力也较弱，“但是他们会相信政府，相信专业性和权威性以及邻里之间口口相传，因此我们把智慧健康养老平台建在社区活动中心，开设智能手机普及培训班，手把手教老人使用和操作智能设备，让他们慢慢融入到信息化时代。”

为帮助老人提高运用智能设备的能力，优化其就医体验，中国科大附一院在门诊一楼设立了老年人智能体验区，配备自助测量血压仪、体秤、视力自测仪等，通过专人现场指导，引导老年人了解新事物，体验新科技。

不可避免，智慧健康服务系统在推广时会面临一些难题。“每个社区引进的系统不一样，如何把系统打通，真正实现医疗健康数据的互联互通、资源共享，让数据多跑腿，让老年人少跑腿，是真正要解决的问题。”曹庆庆说。