

“双十一”结束后一些消费者发现：

预售比现买还贵 保价售后套路多

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。

“新华视点”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买还贵；找商家协商，却发现保价套路多，售后服务混乱。

1 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？

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

比直播间现货价贵了100元。“当时问过客服预售是否是最低价，客服很肯定地承诺，所以我才下单。”

还有消费者发现，需要支付的尾款高于预售时标出的尾款。预售期间，小彭看到一家体育品牌网店打出的优惠：指定日期时间段下单，算上送定金和符合该商品价格段的满减优惠，一双运动鞋到手价只需268元。等到付尾款，他一步步操作下来需要支付287元。

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。

2 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。

一些已经提交退定金申请的消费者还表示，被告知无法退还。“服务助手发来的好几条信息都是‘提交成功、处理中’，但后来就没消息了。几天后再去问客服，对方却表示退定金时间已经过了。”北京的小王告诉记者。

“退起来太复杂了，而且全是机器客服，光是等人工就要等好久。”一位消费者表示。

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。一位消费者告诉记者，付定金购买某品牌乳液时客服承诺享受保价，等收到货后，却发现无法申请保价。

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。

中国消费者协会也发出消费提示，提醒消费者购买预售产品的，要明确预付款和尾款的支付时间及金额、商家的发货时间、双方的违约责任等重要事项。

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。

3 如何保障消费者权益

数据显示，今年“双十一”期间，天猫及京东平台预售成交总额高达1863亿元，同比增长34.4%。

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。

业内人士表示，对消费者而言，电商平台往往会对预售商品给予一定的价格优惠；对商家而言，通过预售可以事先锁定部分用户，从而对销售额有更准确的预判及准备，备货也更加从容。表面上看，这应该是一种消费者和商家双赢的方式，因此在电商平台竞争日趋激烈的背景下，吸引了不少商家参与。但由于相关规则不够完善，易给消费者带来不满意体验。

“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。

受访专家认为，从长远来看，不规范的预售将逐渐透支消费者的信赖。陈音江认为，商家首先要诚信守法经营，制定公平合理的预售规则，并且事先有效告知消费者，尤其是预售规则中一些跟消费者有重要关系的信息，要以醒目方式有效告知，兑现预售规则和双方约定的有关承诺，确保产品质量和售后服务等。

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。

新华社北京11月17日电



日光城里候鸟欢

11月17日，鸟儿在龙王潭里嬉戏。
初冬时节，被誉为“日光城”的拉萨晴空万里。布达拉宫脚下的龙王潭公园里，候鸟翔集，生机无限。新华社发

几乎接近全食 月偏食明日震撼登场

新华社天津11月17日电(记者周润健)11月19日，一场月偏食将震撼登场。说它“震撼”，是因为这场月偏食十分接近月全食。届时如果天气晴朗，我国绝大部分地区都能看到这场“天狗食月”。

作为自然界的一种现象，当太阳、地球、月球三者恰好或几乎在同一一条直线上时(地球在太阳和月球之间)，太阳到月球的光线便会部分或完全地被地球掩盖，这就会发生月食。

中国天文学会会员、天津市天文学会理事杨婧介绍说，2021年一共有两次月食发生，第一次是月全食，发生在5月26日；第二次就是11月19日的月偏食。幸运的是，我国都有部分地区可以观测到这两次月食。

“就本次月食而言，虽然名为月偏食，但它的食分可以达到0.978，也就是97%的月面都会被地球的阴影所遮挡，是极其接近全食的偏食，公众完全可以把它当作月全食来欣赏。”杨婧说。

此次月偏食覆盖范围比较广，亚洲东部、大洋洲(除极西部)、太平洋、北美洲、南美洲、北大西洋和南大西洋西部、欧洲极西部和极北部、北冰洋可见。就我国来说，本次月偏食于北京时间15时18分迎来初亏，17时03分食甚，18时47分复圆，历时3小时29分钟。

“除西部少部分地区外，我国大部分地区处于带食月升范围内，即月亮升出地平线时，月食就已经开始了，能看到月食过程的后半部分。当然，越靠近东部地区，尤其是东北部地区，月亮升起越早，观测食甚的条件也就越好，这里的人们可以看到一轮‘准红月亮’。”杨婧说，“本次月食带覆盖了我国几乎所有人口密集的区域，同时又发生在日落时分，观测条件绝佳，非常适合结合地景拍照。如果天气晴好，建议大家走到户外，欣赏这次难得的月偏食奇景。”

月食发生时 月亮为何会“羞红了脸”？

新华社天津11月17日电(记者周润健)月亮的“表情”有很多种，蛾眉月、上弦月、盈凸月、下弦月、亏凸月、满月等。其中，满月时发生的月偏食和月全食是非常值得一看的“超级表情包”。

一次非常接近全食的月偏食将于11月19日亮相天宇，我国绝大部分地区可见。月食发生时，月亮的“脸”局部或全部为何会变成红色？对此，天文科普专家给出了解释。

天津市天文学会理事、天文科普专家修立鹏介绍说，月食分为半影月食、月偏食和月全食三种，其中，月偏食和月全食比较值得欣赏。月偏食发生时的月亮就像是被天狗“吃了一口”，一部分为本来的白色或白黄色，另一部分为黑色，两种颜色的比例会根据月食的不同阶段随时发生变化。如果用相机拍照时调整好曝光参数，还可以拍摄到隐没在黑色中的暗红色。月全食的食甚阶段时，整个月亮都呈现出暗红色。

修立鹏解释说，当月球进入地球的本影中时，太阳光无法直接到达月面，但却可以通过地球大气层

的折射抵达。太阳光是由红、橙、黄、绿等各种颜色的光线混合而成的，它们在折射的过程中都会受到大气层中极其微小的大气分子的散射和吸收。波长越短的光越容易受到影响，而波长最长的红光受到的影响不大，可以穿透大气层折射到躲在地球影子后的月亮上。所以，月全食的食甚阶段时，公众看到的月亮是暗红色的，即所谓的“红月亮”。

或许居住在大城市的人们觉得“红月亮”并不新鲜。如果留心观察，人们经常会在月亮刚升起不久或快要落山时看到“红月亮”。

虽然看起来都是“红月亮”，但细究起来这两种情况还是有很大不同的。“月光”就是反射的太阳光，同样也是由这几种颜色的光线组成的。月亮高度较低的话，月光需要穿过的大气厚度比月亮处于高处时更厚，波长较短的光被散射得更厉害，只有波长较长的红、橙、黄这三种颜色的光线才能抵达我们的眼睛，所以月亮看上去是橙黄色甚至有些发红。随着月亮逐渐升高，月亮很快就会变成白色或白黄色。”修立鹏说。