

付款后订单被取消?

是谁给了商家随意“砍单”的权利

《工人日报》

“大半夜花了很长时间下了单,本来以为捡到了便宜,没想到第二天鸿星尔克发公告说价格异常不发货,过了一周多后又给我‘砍单’了。”7月3日,湖南永州的消费者周先生向记者投诉称。

周先生所说的“砍单”,是指在网购提交订单付款之后,又被商家取消了订单。

记者注意到,周先生的遭遇并非个例。消费者在电商平台下单支付款项以后,被商家以商品缺货、系统出错、操作失误、订单异常以及产品质量等理由“砍单”的情况较为普遍。

订单已经生成,却被取消

“6月21日凌晨,我睡不着就刷抖音,正好看见鸿星尔克搞活动的广告,就点进去看了看。然后看到活动方案是每满21元减20元,觉得力度好大,就给家人一人买了两双运动鞋,总共14双鞋,花了200多元。但到了第二天,鸿星尔克发公告说价格异常不发货。于是,我联系鸿星尔克客服反映此事,客服就一边道歉一边用那种复制的话敷衍我。”周先生说。

周先生说,此后他与鸿星尔克方面多次沟通也未能发货。到了7月1日,他的订单直接被单方面取消了,并显示退款完成。后来,他发现有许多消费者在新浪黑猫投诉平台、微博反映类似问题。

针对消费者的投诉,记者注意到,鸿星尔克官方微博在新浪黑猫投诉平台回应称,6月21日事件为价格异常事件,涉及订单取消,店铺亦有平台官方公告。依据平台规则,判定为超生活所需购买的消费者,无赔付;正常消费者,给予赔偿50元券(满65元使用),该券有效期至7月31日。而知情人透露,此事件是因鸿星尔克运

营人员错将“满21元减20元”设置为“每满21元减20元”。

不过,鸿星尔克方面的回应并未得到消费者的理解。消费者纷纷质疑:“订单已经生成,为啥不发货?”“既然知道有问题,为何还在已经表示无法发货的当天乃至后几天,仍然在抖音等平台推送广告?这是不是涉嫌恶意营销?”“商家自己的失误,为啥让消费者来买单呢?”

商家“砍单”有5大理由

记者注意到,此次鸿星尔克方面是以价格异常为由“砍单”的,而这样的理由并不新鲜。

北京市消费者协会秘书长杨晓军对记者表示,该协会通过分析征集到的148件“砍单”典型案例发现,这些案例都有一个共同特征,消费者下单支付款项以后,被商家以商品缺货、系统出错、操作失误、订单异常以及产品质量这5个方面的理由取消订单。

此外,北京市消费者协会曾通过问卷调查、公开征集“砍单”案例、网络购物体验对消费者遭遇“砍单”的现象进行过调查,



涉及当当网、国美在线、京东商城、苏宁易购、淘宝、天猫、唯品会、亚马逊8家网站。调查结果显示,超过八成消费者有被“砍单”的经历。有的消费者在商家“砍单”之后,依然收到了该产品的打折促销信息。所以有消费者认为商家“砍单”是故意利用虚假促销活动收集消费者信息。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江则对记者表示,由于商家“砍单”后承担的责任有限,为此付出的成本较低,“砍单”正向其他互联网消费领域扩展,如订了机票、酒店民宿后被商家单方面取消等情形。

“砍单”涉嫌违法,商家应履行合同

针对“砍单”问题,邱宝昌指出,根据《电子商务法》规定,“电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,用户选择该商品或者服务并提交订单成功,合同成立。当事人另有约定的,从其约定。”“电子商务经营者不得以格式条款等

方式约定消费者支付价款后合同不成立;格式条款等含有该内容的,其内容无效。”

“因此,鸿星尔克单方取消已经支付货款的消费者订单,是《电子商务法》明确规制的‘砍单’行为。”邱宝昌说,作为电商平台,应承担相应的责任,包括制止侵权行为、依据平台规则等对鸿星尔克进行严格规制并向社会公示等。

对此,中国消费者协会有关负责人表示,鸿星尔克以“系统原因导致价格异常”为由单方强制取消消费者订单,违背诚实信用原则,涉嫌违反《电子商务法》相关规定,扰乱正常的电商购物信用环境,损害消费者合法权益。应当遵守《消费者权益保护法》《合同法》《电子商务法》中有关保护消费者合法权益的规定,依法履行合同义务。不能履行合同的,应依法承担违约责任。

“相关电商平台,应当切实承担相应的管理责任,积极督促平台内经营者依法履行合同义务,有效制止侵权行为,妥善处理消费纠纷,依据服务协议和交易规则等对鸿星尔克旗舰店相关行为进行处置并向社会公示。”该负责人说。

“靠烟吃烟” 堕入深渊

《中国纪检监察报》何咏坤 赵志波

2019年1月,云南省烟草专卖局(公司)原党组书记、局长、总经理余云东因犯受贿罪、滥用职权罪、为亲友非法牟利罪,数罪并罚,被判处有期徒刑13年,并处罚金230万元。

案件的“主人公”余云东有着丰富的人生履历,当过兵,长期在省级机关工作,主政云南省烟草专卖局(公司)近9年时间。

昔日的“烟老大”本应在家颐养天年,享受天伦之乐,为何没能“安全着陆”?

破纪破法的“烟老大”

2016年6月,中央第二巡视组向国家烟草专卖局党组反馈了专项巡视情况,并通报了一系列问题。同年10月,余云东被国家烟草专卖局免去云南省烟草专卖局(公司)党组书记、局长、总经理职务。

2017年6月,根据有关线索,中央纪委驻工信部纪检组对反映余云东涉嫌违纪问题进行了初核,发现余云东存在严重违纪问题。

经过深入调查,余云东严重违纪问题终于陆续浮出水面——

不收手、不收敛,顶风违纪。2009年3月至2014年3月,余云东长期无偿占用昆明海天酒店(云南省烟草专卖局下级单位)客房,用于住宿和存放个人物品,房费

累计达141万余元;违反议事规则,向云南佛学院捐款100万元;违规领取薪酬122万余元。

“靠烟吃烟”,授意下属无偿调取高档香烟64381条供个人享用,并送给有关部门工作人员;在对外接待中大量饮用茅台等高档酒水。

选人用人自己说了算。余云东未履行相关报批程序,擅自决定先后从烟草系统外调入杨某某等32人;违规将社会聘用人员保某提拔为海天酒店副总经理;在职数已配满的情况下,违规将自己的司机杨某某由正科级提拔为机关服务中心副主任(副处级)。

为亲友经营活动谋取利益。指使下属为其前女婿邱某在承接云南省烟草系统工程项目中予以照顾,先后支付工程项目费用共4亿余元;先后6次组织亲友等人赴

深圳、香港、广州、惠州等地游玩、购物,违规用公款报销费用77余万元。

在商人袁某某承接云南烟草保险咨询和经纪服务中提供帮助,收受袁某某等人现金235万元;安排下属景某用公款购买购物卡50万元、从海天酒店套取现金20万元用于个人送礼及花销。

2013年6月,余云东得知被举报后,在没有经过组织调查核实的情况下,要求省烟草专卖局纪检监察处按照其个人意图形成了《关于匿名信件反映相关问题的情况报告》,谎称举报内容严重失实,其本人不存在任何举报反映的问题。为逃避组织审查,余云东先后4次向省局财务处处长徐某某详细打探、了解巡视调研及中央纪委驻工信部纪检组调查核实工作情况,安排海天酒店将其免费入住酒店的信息删除,并向审查工作人员提供了虚假的人住信息,安排其朋友诸某某转移、藏匿违纪所得,多次更换手机及电话号码……

滥权妄为,破坏烟草系统政治生态

烟草行业作为我国实体经济的重要组成部分,对保障和稳定国家财政收入起着重要作用。经过30多年的改革和发展,云南在烟草行业中奠定了“烟草王国”的地位,烟草对地方财政的贡献率首屈一指。

长期以来,烟草系统政企合一,统一领

导、垂直管理、专营专卖的管理体制,让烟草系统成为资金密集、资源富集、资产聚集的“财富中心”,企业主要领导集党务、政务、企务于一身,权力集中、监管难度大,腐败现象易发多发。

“您的这个位置,可不比副省长的位置差。”“您所在的企业是省内最大的经济支柱,您的企业咳嗽一声,省内经济都会感冒。”“您可是省上的‘大儿子’,省上很多领导要办事,还得‘求’着您,您要关照我们啊。”……在各种吹捧声中,余云东逐渐膨胀,理想信念动摇,渐渐迷失了人生正确的航向。

余云东坦言,在成绩面前,他慢慢忘记了自己是党领导下的国有企业负责人,把自己等同于一般的企业老总,甚至别人不敢干的,自己敢干;别人敢干的,自己比别人还敢干。说话办事决策,顾虑少了,风险意识弱了。

余云东严重违纪违法案件发生后,在省烟草专卖局(公司)党组的领导下,省局纪检监察组先后成立5个专案小组,按照干部管理权限,严肃查处了涉及余云东严重违纪案件相关责任人72人,其中处级干部36人,科级及以下干部36人;给予党纪处分31人、政务处分9人、组织处理20人、诫勉谈话19人、批评教育18人、停发各项退休生活补贴1人。及时纠正违规违纪事项,收缴或收回涉案人员主动退缴违规违纪款项374.61万元,收缴违规购买的购物卡772张,面值81.7万元。