



特别关注

文/图 本报记者 江滢

“你网购被坑过吗？面对那些年我们被骗过的钱、上过的当、买到的假货、吃过的亏……究竟该如何维权呢？”

过去，在电商平台网购到假货时，需要由电商所在地监管部门处理投诉。但现在好了，直接到当地消协就可以进行投诉维权了。

西昌进全国投诉网络平台 打造电商消费维权直通车

近日，记者从西昌市消费者权益保护委员会获悉，全国消协组织启动了“中国消费者协会电商消费维权绿色通道（直通车）”开通后，西昌的消费者在网购被侵权且自己无法和商家达成和解时，可直接到当地消委会进行投诉，消委会会将投诉信息录入到“直通车”系统内，涉事电商平台将跟进并在7个工作日内处理投诉。

据西昌市消费者权益保护委员会负责处理网络投诉的工作人员介绍，近年来，网络消费异地投诉的多，因跨地域、跨管辖机构，处理起来相当困难。

针对这一突出问题，在今年以来，西昌市消费者权益保护委员会在中消协的指导下，加入了全国消协投诉网络平台，打造全国电商消费维权直通车。“目前已经有淘宝网、京东商城、苏宁易购、唯品会、亚马逊、1号店、聚美优品、携程网、去哪儿网、优酷土豆网、风行网、美团网、国美电器网上商城、饿了么、大众点评、滴滴出行等26家大型



“电商直通车”企业名单一目了然。

电商平台，签订消费维权合作的备忘录和承诺书，以确保处理投诉的快捷畅通。”

据工作人员介绍，消费者网购被侵权后可就近投诉到相关消协组织，消委会工作人员会将投诉信息录入系统，并通过绿色通道将信息反馈给相关电商平台。电商平台在处理投诉时，会对符合相关规定的消费者进行退赔处理，对于无法和解的案件将交由消委会处理。

“按照规定，在接到全国各级消委会组织移交的消费者投诉后，电商企业或平台应在7个工作日内进行处理，7个工作日仍未处理的，消委会将进行督办，电商企业或平台应在督办后3个工作日内进行处理。”西昌市消费者权益保护委员会负责处理网络投诉的工作人员说道。

“消费者、消委会与电商” 真正实现无缝对接

此外，记者了解到，西昌市消委会“维权直通车”试运行已半年，有关电商投诉，电商回复处理率达100%，投诉成功率达9成以上。

市民蔡女士，日前就向西昌市消委会反映过，自己在“淘宝”上购买的婴儿衣服质量有问题。“货到后我发现，衣服的质量与宣传页面不符合，就要求退货。几次协商后，对方客服便不再理睬。我只好找到西昌消委会帮助解决。”

西昌市消委会通过电商维权绿色通道，仅3天时间，就收到了电商平台回复：为消费者全额退款。“一般情况下，消费者投诉到有关部门后，通常需根据电商企业（平台）注册地的不同而进行多次分转，环节多、效率低。同时，经营者不能及时收到投诉案件，很多投诉因消费者解决问题的成本增加而导致矛盾升级。“比如，西昌的消费者向西昌市的消委会投诉，若投诉企业的注册地在杭州，就要转办到杭州市的消协部门，再转到相关企业办理。一趟下来，投诉办结少则十几天，多则至少数月”。消委会工作人员介绍道：“现在有了直通车，本市消费者因网络消费投诉到我们消委会，消委会即可通过该平台，直接交办并督促给这26家电商企业（平台）处理。大大降低消费者的维权成本，真正实现了‘消费者、消委会与电商’三者之间的无缝对接。”

今年干旱又少雨 茅坡樱桃产量跌低 价格还有点小贵

“叫桃不是桃，穿着小红袄”，说的就是樱桃，去年冬季以来，西昌本地天气干燥少雨，樱桃树纷纷“喊渴”。进入4月，各地樱桃已陆续上市，但迟迟不见西昌本地樱桃踪影。近日，记者进行了市场走访和调查。

茅坡樱桃大量减产

“去年，可以说是真正的暖冬，加上入春以来，少雨干旱，樱花都没开，怎么会有果子嘛。”

“今年怕是只有往年百分之一的樱桃果子，投入的本钱可能都收不回来了。”

“往年这个时候，村里面到处都是游客，你看，今年直到现在，都没几个人来。”

4月12日，记者来到西昌樱桃盛产地——樟木箐乡丘陵村，从村民口中得知，今年茅坡的樱桃受天气影响，结得很不理想。直到现在都没见到往年那漫山遍野的樱桃红。

“天太早了，该开花的时候没开，开了的也都掉了。”在丘陵村村委会门口，村民告诉记者，由于今年天气整体偏暖，导致大部分樱桃树开不了花，此时正是樱桃成熟期，但树上挂的果却零星分散。

“人渴了都知道喝水补充，樱桃树也一样，都‘渴’得不行了。”村民说道。

“一斤30元，要不要？保证整个茅坡都找不到这么好的樱桃。”在村里还是有几处在售卖樱桃，但数量并不多。据农户介绍，今年村里很多樱桃都没有完成坐果，现在售卖的是“坚强活下来”的樱桃，因为稀缺，所以卖得贵。

目前丘陵村正在打造生态文明示范村，全力创建国家4A级景区，所以虽然遭遇今年樱桃大量减产，但大家对未来全村的发展还是充满希望。

城区售卖外地樱桃居多

自4月初，西昌街头各地樱桃陆续上市以来，价格就居

高不下，一直维持在20元到30元不等。

“老板，樱桃多少一斤？”“这边的30，那边小点的25，要不要？正宗米易樱桃，又大又甜。”“樱桃上市都快半个月了，咋个还这么贵啊？”4月13日上午，商业步行街水果摊上摆了新上市的樱桃。多数顾客都被价格吓跑，不过爱吃樱桃的市民，还是会买一些尝尝鲜。

“这个我喜欢吃，买点来尝一下。”买菜路过的李先生买了20块钱的樱桃，拿着装着樱桃的袋子，他摇头说道：“用手指都能数得过来有几颗。这估计是我买得最贵的一次，也许过一段时间应该就便宜了。”

“西昌今年哪有这么好的樱桃哦，这些都是米易的。”水果摊摊主介绍说，樱桃刚上市的时候也是现在这个价，因为很多地方樱桃减产，所以这个价格可能还会持续一段时间。

水果摊摊主告诉记者，樱桃不好保存，卖不完第二天就会变质，价格太贵又不敢大量批发，每斤也只赚几元钱。

记者走访发现，卖樱桃的大多是水果商，樱桃多产自米易、德昌等地，品相好的每斤30元，稍差一点的每斤卖20元。到了下午晚上，也有卖15元一斤的。

此外，在城区各大菜市场、水果超市、路口等地方都有樱桃出售。

许多市民喜欢吃樱桃，那又如何才能挑选到上好的樱桃呢？

在航天大道一处水果超市，很有经验的商户介绍道，买樱桃要注意四个方面。一看光泽，成熟健康的樱桃表皮会呈现出水果天然圆润的光泽；二看颜色，外观颜色应呈深红或偏暗红色，暗红色最甜；三看形状，个大的樱桃果肉韧性更好，个小的樱桃果肉相对更柔软；四看果梗，樱桃底部的果梗偏向绿色，说明樱桃比较新鲜，如果发黑，则表明已经不新鲜。

文/图 本报记者 王维华



如今西昌上市的多为米易、德昌等地的樱桃。

『网购维权』不再山高路远无处『追』

试运行半年 电商回复处理率达100% 投诉成功率达9成以上