

今年“双11”的“尾款夜”，有人忙收货，有人忙退款

泉州有人付款10分钟就收到货



10月31日是今年“双11”正式支付尾款的日子，经历一番烧脑凑单操作后，你是否买到了符合心意的商品？晚上8点开始付尾款，你还在摁计算器凑满减，有人已经收到货了！这一晚，有市民付款10分钟后就收到了商品，也有市民因绕不出商家的套路，把“尾款日”过成了“退款日”。

■ 早报记者 李菁 邱丰/文
受访者/供图



许女士付完尾款10分钟，家人就收到了快递。

惊叹：付完尾款10分钟收货 快递速度堪比“火箭”

“我还以为是前几天网购的其他东西到了，没想到收到的是刚刚付完尾款的鞋子。这发货速度堪比火箭啊！”家住泉州鲤城区笋江花园城的市民许女士说。10月31日20点46分，许女士在电商平台上付完了尾款。20点56分，她就收到顺丰的取件信息，并收到了刚刚购买的一双运动品牌童鞋。也就是说，从许女士付尾款到收货，仅用了10分钟。

为徐女士派件的快递小哥来自顺丰江南营业点。“送快递7年了，这是我第一次送‘双11’的‘前置件’，感觉挺开心的。客户开门的时候，脸上有一种‘很惊讶’的表情，我也有种满足感。其实，去年‘双11’，公司的首单也是我们网点派送的，那位客户住在南环路，20点付完尾款，21点4分就收到了。今年相比去年，有好几家快递公司

启用‘前置件’模式，送货速度又快上了不少。前置件就是在客户付定金后就把货先发到客户所在地，只要尾款一付完，我们就能出发了。”

昨日早上，市民林女士就收到了3件前一晚付尾款的货品。“快递企业的发挥还是很稳定的。我特地查了一下，从2019年开始，付完尾款的次日8点左右，我都能收到当年‘双11’的第一件快递。”

“20点付完磨砂膏的尾款，22点洗澡时已经用上了。”

“我付款2秒就发货了！我都还没来得及退出支付页面，就已经发货了！”

“快递小哥给我打电话，让我赶紧把尾款付了，他已经带着东西到我家楼下了。”

“快递给我打电话，问我到底啥时候才能付尾款，因为我的东西

已经在他们网点躺两天了。这位小哥可能还没有搞清楚平台的预售规则。”

……

不少市民网友晒出了自己“尾款夜”的经历，感叹快递给力的同时，也给快递小哥们道辛苦。

昨日11点，在鲤城区中山北路附近，一位韵达快递小哥刚刚爬5楼送完一单小家电。接下来的11月上半个月，还有不少大件正在等着他和网点的同事们。记者了解到，在“双11”最忙碌的时候，快递员们平均每天要派送150件到200件。

外卖平台的小哥也跟着忙碌起来。“这几天超市都在做活动，价格比较便宜。通过外卖平台点米、油、牛奶等‘大件’的客人比较多。我今天光是米就送了好几趟，每趟10公斤打底。”一位饿了么小哥告诉记者。

烦恼：总也凑不对的单 让“尾款日”变成“退款日”

有人欢喜有人愁，今年“双11”，市民张先生的“首战”打得不漂亮。

“前晚，我发现一家童装店有买3件享7.5折的活动，算下来价格比较划算，就准备给我儿子买几套。打开这家店铺页面时，时间已经超过22点了，我看到店里有部分商品需要24点前下单才能享受优惠，算是搭优惠‘末班车’。但是我挑好了3件要结算时，却发现价格与页面描述的不一样，每件都要贵几十元。比如有羽绒马甲，页面描述的折扣价是155元，可是不管怎么凑单，都要付接近200元。原本，我以为是自己挑到了不打折的款式，又进店里多挑了3件，可结算下来价格还是不对。最后折腾了一个多小时，都没能凑到最优价格。”

眼看着时间越来越接近24点，张先生只能找客服询问优惠细则。“本来不想问的，因为从经验上来说，付尾款第一天客服都很忙，没那么快回复。”这一问，可把张先生惊呆了：“客服告诉我，3件7.5折的活动并不是直接打折，而是等到货后，我再申请退还付款25%差价，而且需要每件单独算差价，单独申请退款。网购了这么多年，还是第一次听说这种规则，尾款人走过最长的路，就是商家的套路啊！”

“付完尾款后，我仔细检查了一下自己实付的价格是不是和商家承诺的优惠价格一样。最后发现有两单纸巾、一件冲锋衣、一套卫生巾的价格都比商家承诺的要高。比价之后，不合适的马上就退款了。重新下单，反而拿到了更优

惠的价格。也不知道是我凑单没凑好，还是商家套路深。”市民李女士说。

“大家这款护肤品最后多少钱拿到的呀？我好像又凑单失败了！”昨日凌晨，市民小王在社交平台上发了帖子。“400元！”“344元！”“389元！”“457元！”……同一份护肤品，价差超过了100元。

网友“缺根金”在社交平台上分享道：“平常不少人说‘双11’套路多，各种活动算法就算数学教授来了都要算晕，今天算是真正见到了满满的套路。前几天加购的花洒，显示最低到手价为499元，今天准备下单，突然发现涨价200元，要参与各种活动才能有平常的价格，幸好我在付款前检查了一遍，不然就掉进商家坑里了。”

部门提醒

“七日无理由退货” 要注意适用范围

市场监督管理部门提醒市民，“双11”购物要保持清醒的头脑，做到不盲目追求低价，不跟风消费；到货时当面查验商品，核实无误后再签收；一旦发生消费纠纷，应及时维权。

在收到快递或包裹时，建议消费者当面查验商品，确保商品质量、数量、规格等与购物信息一致，并核实无误后再签收。如发现商品有质量问题或与购物信息不符，请及时联系商家或电商平台客服进行处理。

在消费过程中，消费者要妥善保存好聊天记录、订单信息、支付信息、促销优惠截图、购物凭证等相关证据，一旦自身权益受到损害，可与商家协商，如协商不成，要依法理性维权。

需要注意的是，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：消费者定做的；鲜活易腐的；在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；交付的报纸、期刊。除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。川渝消委建议，消费者不要过度依赖“七日无理由退货”规定，要提前了解商品退货规定，以免造成经济损失。

商品存在质量问题时，商家应按法律法规负责更换、修理或退货。根据《中华人民共和国民法典》规定，出卖人交付的标的物不符合质量要求的，买受人可以请求承担违约责任。经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

此外，经营者不得以赠送为由提供不合格或者假冒赠品。如果收到的赠品存在质量问题，消费者同样可以依法维权。当然，退货也要将赠品一并退还，避免发生纠纷。