# 七夕已过 你网购的鲜花收到了吗?

配送延迟、久未发货成鲜花电商投诉"重灾区"

刚刚过去的七夕节,让鲜花进入了销售高峰。然而,记者调查发 现,销售火爆的同时,鲜花枯萎、配送超时等问题也接踵而来。据电子 商务消费纠纷调解平台用户投诉大数据显示,鲜花销售电商被投诉的 问题主要集中在预付款陷阱、久未发货、送错地址、质量问题、货不对 板、售后服务不到位、售后退款难、网络欺诈等问题上。 其中,配送延 迟、久未发货更是投诉的"重灾区"。 燕都融媒体记者 李春炜

### **案例一** 网络欺诈频现 售后客服玩失踪

龚先生在某鲜花网上订购六 个花篮,客服要求先加微信后再 发送鲜花图片让洗择。龚先生下 单购买后,发现客服提供的实体 店铺地址为虚假信息,且店铺老

板称未收到任何订单,也未与该 鲜花网合作。龚先生再次咨询电 商客服,被告知花篮仍未做,于是 申请退款,但是客服不予理睬,此 后便联系不上了。

#### 案例二 收钱积极发货难 消费者维权难

戴女士在某鲜花直营店购 买299元/48次的鲜花套餐。其 间,鲜花品质下降,发货逾期,在

实际配送28次后再未收到鲜 花。戴女士联系客服协商退款 事官,未果。

### **案例三** 商品送错地址 商家无人受理

商品因送错地址导致消 费者久未收到也是鲜花配送 过程中的一个常见现象。胡 女士在某鲜花销售的微信公 众号商城上预订母亲节花 束。原物流显示于5月12日

15时前送到,结果等到21时 也未送到货。因为无法联系 上卖家客服,胡女士向电商平 台咨询,平台回复说是卖家弄 错了地址。但最终,胡女士也 未能退款。

#### 案例四 商品货不对板 投诉久未处理

嫪先生2月11日通过某鲜 花公众号订购玫瑰花礼盒,约 定2月14日配送。网上商品 显示该订单商品包含19支红 玫瑰,当天实际配送礼盒中仅 有五六支白玫瑰。通过客服 电话投诉后,事情一直无人处 理。

#### 案例五)鲜花不"鲜" 客服不予理睬

洪先生5月11日在某鲜 花网订了一束鲜花,但是收到 的鲜花大部分是枯萎的,一点 都不新鲜。而且包装用纸非

常廉价,材质很差,与预期差 距太大。洪先生第一时间联 系客服,但是客服听到是售后 问题就不予理睬。

#### 案例六)约定时间未送达 售后服务不到位

游女士在某鲜花网订购一 束价值537元的99朵红玫瑰,送 货日期定在5月20日8时至10 时,但直到送货当天11时仍未发 货。游女士多次拨打网站400电 话却未接通,微信、官网客服均不 回复。官网也无法售后退款。当 日13时15分仍未收到货。

#### **案例七**)预付订单久未发货 退款困难

李女士在某鲜花电商平台 订购了半年的鲜花(配送时效: 每周一次),金额198元。但在 收到两周后商家开始迟迟不发 货。李女士联系客服退款,但一 直未退,商家已经联系不上。



### 提醒

# 尽量避开购买高峰期 提醒你五步避开陷阱

对此,网经社电子商务研究中心法律权益 部助理分析师蒙慧欣表示,消费者在购买具有 配送时效的物品时,尽量避开购买高峰期,并 且了解发货时间和大致的物流时间。同时, 《电商法》中要求,电子商务经营者应当按照承 诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交 付商品或者服务,并承担商品运输中的风险和 责任。平台应担负起平台责任,避免消费纠纷 的产生。

电子商务消费纠纷调解平台提醒消费者 下单需要谨慎,并给出了五点提醒:

1. 下单前: 选择有信誉的网店或网站。找 一些可信度高、有工商电子标志备案的鲜花电 商店铺,并且不能光看好评,尤其要注意中评 和差评的内容,从内容中判断卖家是否可靠, 留意宝贝描述条款。

2. 发货时: 下单时注意送达时间。如果 是定点配送,要在订单信息中写明,并需支付 额外配送费,而且允许±15分钟的误差。同 时要与花店约定好时间,以防花店推后,产生 不必要的麻烦

3.到货时: 当收到鲜花时, 要先确认收到 的鲜花的新鲜度、朵数、品种、颜色、包装等。 有时由于节日高峰期,会出现花店漏数的情

4. 售后时: 保存所有的交易记录, 如来 往邮件、汇款凭证、QQ记录等,这些对于维护 消费者权益尤为重要。如果交易过程中出 现问题,网络卖方只受理在网上成交的交易 举报

5. 维权时: 如果遇到鲜花电商消费问题, 消费者可以通过向市场监管、12315、消协等有 关部门投诉。

## 资讯

# 石家庄市藁城区发放 "减税降费政策大礼包"

本报讯(孙书昌)国务院和国家税务总局 减税政策出台后,石家庄市藁城区税务局第二 税务分局采取各种措施,积极主动地把国家的 "减税降费政策大礼包"送到企业手中。主要 包括:

将减税降费政策落实情况列入分局绩效 日常考核任务中,把享受优惠政策户数与增 幅、金额列入考核内容。要求管理人员必须将 其落实到对口企业。积极辅导企业享受优惠 政策,解决"不会享、不愿享、不能享"的难题。 帮助企业进行账目归集,使用研究开发费用加 计扣除等相关财务税务软件与模块,形成优惠 政策辅助账。帮助核定征收企业健全账目,使 其变为查账征收,享受加计扣除等各种优惠政 策。与科技、工信部门加强政策合作,同时通 过金三大数据平台汇集相关信息,提醒企业享 受政策红利。对高新企业、科技创新小型企 业、软件企业、孵化器及申报表有研究开发费 用企业,进行重点辅导,帮助其正确归集。定 期通报相关情况,对优惠政策落实中的相关情 况及时沟通,确保纳税人享受政策红利"零障 碍",解决"最后一公里"问题。

# 醉驾无牌摩托车被查获

本报讯(燕都融媒体记者卢伟丽)7月19 日,衡水市冀州区交警在辖区开展的夜查行动 中,查处一起醉酒驾驶无牌摩托车的严重交通 违法行为。

当日22时许,执勤民警在辖区和平路执 勤时,发现一辆摩托车未悬挂号牌,示意该车 靠边停车,不料驾驶人紧急刹车并掉转车头就 跑。民警见状,迅速上前将其拦停。民警发现 驾驶人神情十分紧张,并且浑身酒气,涉嫌酒 后驾驶,并且驾驶人多次不配合进行呼气式酒 精测试。民警告知其如再不配合检测,将被强 制抽取血样,驾驶人这才醒悟,最终呼气检测 结果为107.4mg/100ml,达到醉酒驾驶标准。

因该驾驶人实施醉酒后驾驶机动车、上道 路行驶的机动车未悬挂机动车号牌的违法行 为,民警当场开具了行政强制措施凭证。其后, 经血液检测机构鉴定,驾驶人韩某血液中酒精 含量为238.5mg/100ml,属于醉酒驾驶,涉嫌危 险驾驶罪,民警已依法对其进行刑事立案。

### 福彩开奖

3D第2019213期

中奖号码 245 20选5第2019213期 中奖号码 17 12 18 07 09 好运2第2019213期 中奖号码 17 12 好运3第2019213期 中奖号码 17 12 18 双色球第2019092期 红色球号码 33 27 32 09 28 17 蓝色球号码 08

本数据仅供参考,其中中 奖号码以中福彩中心、河北省 福彩中心正式公告为准。

广告咨询:0311-67562315 67562307 共产生 资源防寒等等防护、植种吸附、种风的隐含的不防,和 形义 中、指数的数据,种制作的规定的系统和

# 播电视大学特殊教育学院全免费招生

我院面向我省有学习意愿的 大残障人十,继续在计算机应 用、社区公共事务管理、会计、中 医康复保健、民族工艺品制作、法 律事务等6个成人中职教育专业 以及社会工作、会计、法律事务等

3个成人专科层次教育开展免费 学历教育。凡完成学业课程考试 合格,即可取得相应大、中专毕业

证书,国家均承认学历。 报名咨询电话:

### 脸338平方米,可做饭店,有意者请联系 0311-66773369\87839242

# 出租门脸

动告请交易双方妥善查验对方相关有效手续及证件,本刊只作为信息咨询不作为承担 法律责任的依据。本栏目广告中凡未标注区号者均为石家庄市电话,区号为0311

告咨询:0311-67562315

130402600107851,特此声明。

67562307

业执照正副本丢失,注册号

### 声

【2017】第4469号),声明作废

河北斯诺特电气设备有限公司 E 一 社 会 信 用 代 码: 91130600320157947L),经全体股东 会决议,将本公司注册资本由 河北创一格石材有限公司丢 失(企业迁移登记调档通知函 [2017] 18 4460 吴) 吉明佐齊 或者提供担保,特此公告。

# 通

辛集市杰达机械设备有限公司:

2016年12月27日,我公司与你公司签订了《活性炭压块机购销合同》, 请你公司10日内与我公司联系并履行合同义务,否则将引入第三方进行安 ★邯郸市邯山区景山弹棉花门市营 装调试,并按照合同约定及法律规定保留追究你公司违约责任的权利。

新疆新华环保科技有限责任公司

一九年八月九日