



周口人的“双11”：

# 直播的狂欢与熬夜“尾款人”

□见习记者 支亚茹 文/图



消费者在淘宝网上挑选商品



消费者“双11”订单截图

## 核心提示

2020年“双11”已落下帷幕，今年也是“双11”的第12个年头。2020年注定是不平凡的一年，突如其来的疫情打乱了每个人的生活节奏，也让电商走进了无数人的生活。11月12日零时，阿里巴巴发布的数据显示，2020年天猫“双11”全球狂欢季（11月1日至11日）总成交额达到4982亿元人民币。与此同时，2020年11月1日0时至11月11日23时59分，京东“双11”全球热爱季累计下单金额超2715亿元。那么，今年“双11”和往年有什么不同？周口市民是怎么度过的？他们购买了什么？记者就此展开采访。

## 没有忍住买了12件商品

“今年‘双11’，我买了12件商品，花了3000多元，有羽绒服、化妆品、鞋子等，价格很亲民。”周口文昌中学的李老师说。李老师今年28岁，11月1日前，她在淘宝网上开始加购心仪的的商品，寻寻觅觅了好几天，终于选好了要买的东西。这次购物最让她满意的是，平常卖5000多元的手提包，在李佳琦的直播间只用了1499元就买到了，“也算是送给自己的生日礼物吧”。李老师说，她平常喜欢在李佳琦的直播间买东西，今年“双11”参与促销活动的很多商家开展了网络直播营销活动，直播带货已成为当前商家拓展市场的新标配。据天猫数据显示，90后和00后在第一波预售期间贡献了50%的消费份额，90后直播消费增长了230%，00后直播消费增长了389%，他们在直播间买货已成趋势。

## 无处安放的蒸汽拖把

与往年不同，今年“双11”很多商家从11月1日就开始做促销活动了，可以提前支付预付款，到“双11”付尾款还有很多优惠。如作为主战场的天猫“双11”就创新开启了两波售卖期，11月1日~3日抢先购阶段，第二阶段则是11月11日当天的销售。市民赵雨欣就是在抢先购阶段下的单，虽然已收到货，但是她现在面临退货难的问题。“当时在天猫一家店铺用抢到的优惠券，买了一把原价630多元的蒸汽拖把，因质量问题退货，而且退货单号已经生成了，但是快递公司拒绝发货。”赵雨欣说。11月1日零时许，赵雨欣在天猫一家店铺抢购了一把免涮洗的蒸汽拖把，但是，此拖把使用起来很不方便，她就想退货。赵雨欣按照店家说的方法把之前组装好的拖把进行拆卸，但发现连着蒸汽机身的杆子拆不掉，就以质量问题为由联系客服，卖家同意退货。11月8日，赵雨欣联系快递公司退了货。赵雨欣以为事情就这样解决了，但第二天快递公司却说蒸汽拖把的杆子卸不掉，露在外面不好包装，是个危险品，所以拒绝发出快递，要求赵雨欣自己去仓库找拖把。11月10日，快递员把赵雨欣的拖把找到了，联系赵雨欣包装好后再发出。截至记者发稿，快递员仍未联系赵雨欣。

## “双11”我一分钱也没花

在周口某事业单位工作的肖丽说：“我已经3年没有在‘双11’购物了，今年，我还是一分钱没花。”提到不在“双11”购物的原因，肖丽主要是觉得店家的促销规则太复杂，大都是零点开始，许多商家还设置了“前2个小时限时折扣”“XX份赠品先到先得赠完为止”等规则。而且长时间在电商平台挑选东西，会浪费大量的时间，更不要说在直播间熬夜等三四个小时，只是为了便宜几十元，这是得不偿失的事情。肖丽平常工作很忙，也没有太多时间看直播，所以，肖丽喜欢在实体店买东西。

“双11”让很多市民沉浸在购物的狂欢之中，但市民也被迫成了熬夜付钱的“尾款人”，随着购物需求向社交、短视频等场景迁移，传统电商会变得更加依赖“双11”这类大促节日，但当优惠变成套路，销售数字变成竞赛成绩，“双11”也在失去它原有的样子。直播带货“槽点”多、优惠活动水分多、商品质量问题多、售后服务诟病多、订单合同违约多、促销广告骚扰多等各种“双11”促销套路层出不穷，如何让“双11”重归诚意，也许是销售狂欢过后，各个平台最应该冷静思考的问题。另外，面对促销活动，消费者更应该保持理性，根据实际需求选购商品，不要再购买不需要的物品，避免冲动消费。②9