■ 投诉案例

京东商城退款流程漫长

商城下单购买了价值 3999 元的笔记本电脑。10月8 日,笔记本主板出现了质量 问题,9日退货,但退款却迟 迟没有收到。直到26日,罗 女士打了上海 315 热线之 后,求助315跟京东协调,才 拿回退款。

罗女士介绍,退货4天 ,网络信息显示"仍在检 测",又过了一周,显示"财务在审核",但一直没收到 退款。10天已经过去,她忍 不住给京东客服打电话,客 服回复说"退款已经提交银 行,2-5个工作日可以收

但又过5天之后,罗女 士专门致电银行核对,依然 没有收到退款。"我非常恼 火,又给京东打电话,客服 却说让我再等7-18个工作 日后查询",罗女士说,"京 东官网明明写着3-15个工 作日退款,为什么拖着迟迟

"一想到整个退款流 程,以后就不想在京东买东 西了。"罗女士恼火地说。 她认为,京东商城在售前和 收钱时都很积极,但消费者 一旦付款,后续服务就差很

■ 第三方点评

企业制度存漏洞

中国电子商会副秘书 长陆刃波认为,这类情况 说明电子商务发展初期, 企业制度和技术方面尚不 完善,主要是操作层面的 问题,不是法律层面的问

题。目前电子商务总量已 经很大,但企业制度上仍 存在漏洞,给消费者带来 损失的同时也损害了企业 白身的形象

新京报记者 李媛



"客服一直拖延"

罗女士从10月9日退货一直到26日才收到 退款,最后还打了上海315热线参与协调。她介 绍,京东的退款流程漫长又复杂,客服说的都是 托词。致电客服时,客服总说"已经提交申请, 再等几天"。给在线客服留言,他们根本不回答 实质性问题,甚至一提到退款,客服就不再回 复,界面没几分钟就会自动断开。

"频繁调价不舒服"

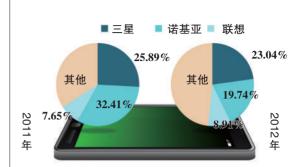
"京东商城的产品价格总是调上调下,让我 们已经购物的人心里很不舒服。"罗女士说。 她买的电脑刚付款后,就降价了,没过几天 又回升。她认为产品价格忽高忽低、一 会儿上调一会降价,变动太频繁

■ 投诉通道

如果您在消费过程中遭遇问题,请通过以下通道联系我们。 ● 投诉热线:67106134 ● 投诉信箱:xinjingbao3C@126.com 新豆报"3C 革雄榜"

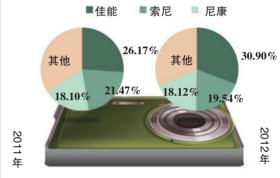
诺基亚北京市场份额大降

北京地区手机类销售量占比(2012年为前8个月)



佳能数码北京份额微涨

北京地区数码类销售量占比(2012年为前8个月)



(数据来源·中怡康北京地区 KA 渠道零售市场监测)

经约包过 保取证 只考

新京报制图/师春雷

广告热线:87757311

87576730 礼品广告 鲜花 绿植 挂牙 享受免费礼单

责编 徐超 美编 魏冬杰 责校 范锦春

告热线:87757311 87750899(传真)监督投诉电话:18701083688 提示:使用本版信息时请查验相关证件,本版广告只作为信息咨询,不作为签订合同及承担法律责任的依据。

广告热线:87757311

衷心感谢各界朋友的支持和帮助

热线咨询:010-68435836 址:WWW CSC NET CN

地址 海淀区紫竹院路 14号院 6号楼首层北京市四达邮币社

有房 急用钱 当天放款 手续简便

更点位低 免手续费 免费电话 4000850898 15699858230 地址 北京市海淀区什坊院 6号京都信苑饭店 29层

房产抵押贷款 成本低 速度快 全款、分期房均可 设备融资 额度不限 利率低 项目融资 投资理财 电话:400-061-2227 15901122669 洒城区闹市口大街 1号长安兴融中心

大田東、房 原 田田 英宗次
 大田東京 (100001127731 京和 全事 2001127731 京和 全事 2001127731 京和 全事 2001127731 京和 全事 2001127031 京和 全事 2001127731 元本 200112731 元本 200112

个人或企业银行信用贷款

各种形式房屋 车辆 抵押质押贷款(额度不限 当天下款 货物 设备 楼盘质押 项目融资 诚聘业务精英

最专业的金融中介服务品牌 共同幾乎 做 包 的生意

全国加盟热线: 010-56195525

房、车抵押(质押)贷款 个人信用贷款咨询 中、小企业经营贷款

工 车房抵押质押贷款 各种疑难、无抵押贷款 保本理财收益高

单车房贷款 短期借款

广告热线:87757311

冚

万· 上· 也/ 以 山 京 涿州市内,107国道边,有场地 118亩 其中有门脸房、办公楼,厂房内有班车,产权 50年。罗北京战略西班 发展影响,升值潜力巨大,可做开发其他项目,是办厂投资理想之地。最低价 1650万 18 水电齐全,交通便利。十一月底签约有优惠! , 位于河北固安,面积

十一月底签约有优惠! 13641334417 18731266258 昆**13581567175**

5000 平米。厂房 3500平米, 办公室 500 平米 水由暖充全 交通便利

500 平米,水电暖齐全,交通便利。

大光度各住現有场地 1800m² 「房 400m² 地路全球 1800m² 「房 400m² 」 「日本 400m² 「月 400m² 」 「日本 400m² 」 「日

天津武清开发区国有土地 20亩 連有「房,办公楼 5200平米。 15922292287 15922292287

务广告热线:87757311

源惠办照 低价快速大额特惠 62003498 13311390108 010-56263168 1391040512 册代理》 工商注册 ·1亿公司股权代办公司注册、变更、增资、记帐、年检 18001320588 13261593308 - 条龙服务。64615772

法律服务广告热线:87757311