

双11后“退货”成热门话题

# 网购大件商品买来易想退难

如今,网购的便利被很多人认可,从生活日用品到家电、装修等大件商品,网购平台应有尽有。然而在享受便利的同时,有些消费者也遇到了退换货的麻烦。由于运输成本的增加,看似比实体店便宜不少的商品,一旦遇到退换货,有些商品运费比商品本身的价格还要贵。那么,网购大件商品高价运费该由谁来承担呢?有专家建议平台和商家主动为消费者提供运费险,以避免大件商品引发的退货运费纠纷。

随着网购“7日无理由退货”的落实,退货已经不再是难事。不过,一些网购大件商品的消费者却遇到另一件麻烦事:虽然可以退货,但是退货运费却很高,有的时候运费比商品价格还要贵。



## 马桶安装不合适 退货需250元运费

家住北京市朝阳区的张女士最近就遇到了这一问题。今年“双11”期间,张女士花了3000多元在某电商平台买了一个智能马桶,本想着智能马桶有加热功能,冬天用正合适。没想到,在安装环节,安装师傅到她家测水压时却指出,她家的水压达不到要求,没法安装这种无水箱智能马桶,只能换一个带水箱的智能马桶。

“我当初买的时候,觉得带水箱的智能马桶不好看,所以才买的这种无水箱智能马桶。可是我购买的时候,在页面上也没有看到有水压要求啊。”张女士说。

于是张女士就联系平台商家进行退货,但是商家却表示,若非质量原因退换货,需要张女士自行承担商品退回的运费。由于张女士当时并没有购买运费险,她算了一下,这个智能马桶重约50公斤,如果从北京运到广州,需要近250元运费。

但在张女士看来,这个运费不应该由她来出,因为这么重要的信息,她在购买马桶的页面首页并未看到商家显著提示。直到出现这个问题之后,她才在商品“详情”一栏最下面看到“为了避免不必要的退货,请先对水压水量进行测量”这一提醒。

“如果这个提醒在首页显著提示,我肯定要测一下的。现在耽误我们使用不说,还要承担这么多运费。”张女士说。

此后,经过张女士与商家多次交涉,商家才最终同意由其承担运费。

## 1000元的瓷砖 来回运费1200元

近日,家住北京市昌平区的王先生在某电商平台上购买了一些仿古瓷砖,用于家庭装修。

“这个样式的瓷砖,在实体店买差不多要2000多元,我当时觉得比实体店便宜很多,样子很特别,所以就买了。”王先生说,他一共买了40多块瓷砖,花了约1000元,另外自己承担了600元运费。

“但是到货后,装修的师傅说我买的这个瓷砖平整度不够,铺不平,没法用。”王先生告诉记者,于是他联系卖家退货。卖家说可以退货,但是运费自负。

“这些瓷砖总共才1000元多一点,可要是退货的话,来回运费就要1200元,比商品本身还贵,如果不退,留着也没用,损失就更大。于是我就找平台客服投诉,想着用质量不合格让卖家赔偿。谁知卖家竟拿出一个质检报告,说平整度在误差范围以内,平台客服最后驳回了我的投诉。”王先生说。

最终王先生放弃了退货,因为太生气,也想给其他买家提个醒,王先生在平台上商品评价一栏发了差评,并以图佐证。谁知当天晚上接到卖家电话,让他把差评撤了,就给返150元红包。但被王先生拒绝。

## 质量问题难鉴定 运费险准买单

针对大件商品退货运费问题,浙江省消保委相关负责人对记者表示,在消费者

未购运费险,卖家也未赠运费险的情况下,若判定卖家责任(如商品存在质量问题等),来回运费都需要由卖家承担。若是买家责任(如不喜欢、不合适等),则需要买家来承担退货运费。

不过,记者在采访中也发现,正如王先生所遭遇的那样,在现实中也存在质量问题难鉴定的问题。

根据《消费者权益保护法》第二十三条第三款规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵、发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

但中消协律师团律师李斌对记者表示,由于法律没有明确规定经营者提供证据的方式是由产品售后维修部门或厂方技术部门出具检测报告,还是由经营者送至法定检测机构检测,导致商家使用自己的检测线在“自说自话”,使消费者在维权时处于被动地位。“以王先生为例,卖家拿出了一个质检报告说商品质量合格,王先生要想证明不合适,还得找检测机构鉴定,就比较麻烦。”

为此,李斌建议,消费者在购买大件商品时,一定要仔细看商品介绍以及消费者评价信息或者购买运费险等。同时建议平台和商家主动为消费者提供运费险,以避免大件商品引发的退货运费纠纷。

(杨召奎)

# 内蒙古法制报

## 讲好政法故事

## 弘扬法治精神

每周二、三、五出版

四开十六版彩色印刷

社会需要法治  
法治改变生活

# 欢迎订阅

全年定价:240元

国内统一连续出版物号 CN 15-0025 邮发代号 15-6 各地邮局均可订阅 垂询热线: 0471-4687563