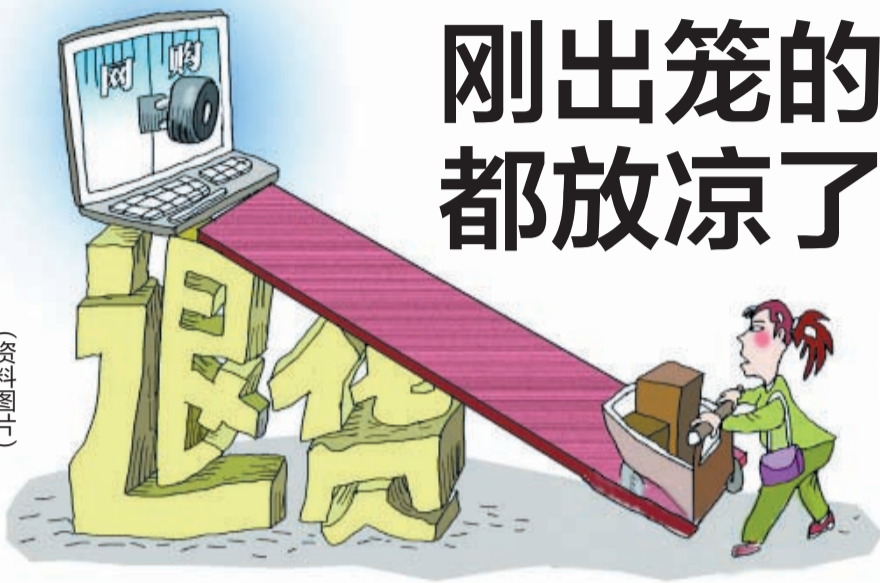


近日,中消协发布调查报告称:
有近两成消费者网络购物七日内无理由退货未成功

刚出笼的“香饽饽” 都放凉了还难吃上

(资料图片)



体验 >> “不支持退货”提示难找到

我市消费者在网购过程中是否也遭遇了退货困难的问题呢?6日,洛阳晚报记者从市工商局12315申诉举报中心了解到,从今年3月15日新消法实施以来,我市还未出现关于网购无法退货的消费者申诉。

记者随机采访了一些市民,其中几名购买过手表、尿不湿、内衣等商品的市民表示,曾经因所购商品不在退货范围内被拒绝退货,其中有两人表示,购买之前对此并不知情。不过由于购买商品的数额不大,他们最后都选择不了了之。

6日下午,记者在不同的购物网站进行了体验。

在亚马逊网站,记者选择了一款价值2000元的手表,在商品页面和支付页面,均未看到任何关于不支持退货的提示。经过几分钟的搜索,记者才在“手表退换货政策说明”页面找到了“不予接受退换货”的提醒。如果不是特意寻找,很难注意到这样的说明。

随后,记者又在天猫网站的一家网店选择了一款内衣,在该商品页面同样未找到“不支持退货”的提示。同样是天猫的网店,记者选择一款珠宝后,直到将商品拍下,才在“订单详情”中出现“此商品不支持七天退货”的提示。

提醒 >> 购买前最好与店家、客服沟通

不同电商对于不可退换商品的范围规定各异,市工商局12315申诉举报中心工作人员表示,不同电商对于不可退换商品的范围做出不同的规定,恰恰是利用了新消法中的第五条规定。

需要注意的是,电商在做出自己规定的同时,应该在显著位置提

醒消费者,同时在完成支付前也应当设置程序提示消费者。“目前,不少电商的提示方式做得还不到位,消费者在网络购物时,如果没有发现相关提示,应提前与店家或者客服沟通、询问,确认退换货条件后,再支付购买,这样也为日后维权留下可靠证据。”该工作人员提醒。

■ 编后

网上购物产生“退与不退”纠纷的原因之一,即新消法对退货的规定不够细化,而细节化的标准是解决“退与不退”的关键,也是监管者执法的尺度。

如退货商品的应当“完好”该如何界定,网购过程中买卖、退换商品

产生的其他费用该由谁承担的规定等都应细之又细,只有这些标准完善,消费者和商家面对退货问题方有理有据,监管者也才能将板子准确无误地打在违规商家身上。

有具体可依的规则便有严格执法的标准,消费者的利益才能得到切实的保障,新消法的出炉与执行最终才不会沦为纸上谈兵!

相关链接 >> 不同电商网站不可退商品有不同

新消法规定 1.消费者定做的; 2.鲜活易腐的; 3.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; 4.交付的报纸、期刊; 5.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。

记者查阅不同电商网站的退换货条款,为您列举出部分不可退商品,您在购买之前,要注意查看所购商品是否在不可退商品之列。

天猫 珠宝、钻石、翡翠、黄金类目;酒类制品、水产、果蔬、肉类类目;新鲜蛋糕及定制类目下的所有商品;OTC药品、计生用品和隐形眼镜类商品;内裤、丝袜、乳贴等类商品。

京东 服装鞋帽类商品已洗涤的(带有防伪码的衣服,如果防伪码

被刮);钻石、黄金、手表、珠宝首饰及个人配饰类商品;食品、保健品、个人护理用品、贴身用品、化妆品、虚拟商品;无法保证退回商品完好的;奢侈品类商品等。

当当 服装鞋帽类商品已洗涤的;食品、保健品、个人护理用品、贴身用品、化妆品、虚拟商品等。

亚马逊 食品类商品;美容化妆品类商品;个人护理健康类(医疗器械类除外)以及血糖仪及血糖试纸类商品;带有与通信运营商服务合约的手机(即合约机);售价(指商品正常销售价格,非参加秒杀或者其他促销活动后的支付金额)高于500元的钟表类商品;售价(指商品正常销售价格,非参加秒杀或者其他促销活动后的支付金额)高于300元的珠宝首饰类商品等。

核心提示

□记者 范瑞 实习生 刘会丽 通讯员 杨凯

新消法的实施已有一个多月,其中“网购七日内无理由退货”的条款赋予了网购消费者新的权益。近日,中国消费者协会发布的《网购企业落实消费者“后悔权”调查报告》显示,有近两成的消费者退货遭拒。

消费者的“后悔权”为何难实现?调查表明,电商不断扩大不适用无理由退货的商品清单范围成为一个重要原因。

调查 >> “不适用无理由退货”成拒退“挡箭牌”

中消协发布的《网购企业落实消费者“后悔权”调查报告》显示,在被调查的14164名消费者中,有2657名消费者提出了无理由退货要求,其中85.66%的消费者得到了商家的口头同意,但其中有17.58%的消费者退货实际上未取得成功。

在467名没有成功退货的消费者中,有81.58%消费者是被商家直

接拒绝退货的,18.42%的消费者虽被商家口头答应退货,但最终没有取得成功。

在商家不予退货的理由中,9.42%的消费者反映网购企业没有在消费者网购时予以确认。

值得注意的是,新消法出台后,一些网购企业不断扩大不适用无理由退货的商品清单范围,这成为消费者退货困难的一个重要原因。

洛阳社区
bbs.lyd.com.cn

洛阳社区 洛阳人的网上家园

时事

文学

摄影

教育

户外

娱乐

BBS.LYD.COM.CN
广纳言论、开放包容的大型网络互动交流平台
注册人数超过**55万**