

网购退货,您了解运费险吗



□洛报融媒记者 李岚

日前有媒体报道,在各大电商平台上,赠送运费险的商家正在减少。与此同时,不少消费者发现,自己的运费险权益被取消,网购也不能放开买买买了。

其实,即使有些原本赠送运费险的商品,可能消费者在退货时依然无法享受退货包运费;运费险会“选择性消失”和消费者的信誉度、退货频次等都有关系。近日,记者采访了部分市民,结合他们的经历,和您聊聊关于网购退货的那些事儿。

1 明明下单时有运费险 为啥退货还要掏运费

●案例

前两天,市民张女士网购了一台空气炸锅,由于担心会退货,她专门挑选了一家商品页面显示赠送运费险字样的店铺。“到货后,我试用了一下,发现加热速度特别慢,于是申请了退货退款,商家也同意了。”张女士说。

可是,当快递员上门收件时系统提示,张女士还需要再交19元的运费。“快递员说,我的运费险只包含‘首重’,但是空气炸锅超重了2公斤,要按重量收费。”虽然无奈,张女士也只好交钱补齐运费。

●提醒

我市一家快递公司的工作人员解释,在通常情况下,各个电商平台所赠送的运费险赔付标准为“首重”,即物品的1公斤重量。也就是说,如果需要退货的商品重量在1公斤以内,消费者不用承担运费;如果超出1公斤,就要按照实际重量收取相应的运费。除此之外,还要注意退货商品的体积。有时候,商品的重量可能没有超过1公斤,但如果体积过大,就要按体积收取运费,这时运费险的金额可能就不够了,也需要额外支付快递费用。

因此,建议您在下单前,在商品详情页面查看重量、尺寸等信息,或点击运费险字样,了解具体的赔付标准,看是包“首重”,还是“××元以内运费全包”等,也可以提前和商家沟通,以免在退货时额外掏钱。

2 同一件商品 为啥运费险会“选择性消失”

●案例

市民李女士比较喜欢网购,是各大电商平台的常客。近段时间,李女士突然发现,自己经常登录的某个平台,无论购买什么商品都没有运费险了。原本她以为是商家为了压缩成本,可当她用家人的账号登录时,意外发现同款商品显示有运费险。“为啥运费险会出现‘选择性消失’的情况?”李女士百思不得其解。

●提醒

记者联系了多个电商平台的客服人员,咨询

相关问题。对方均回复,如果消费者在短期内(如1个月)退货次数太多,会被运费险的承保公司因赔付率太高而被判定为风险用户,甚至被暂时关闭运费险。

“遇到这种情况,建议消费者在购物时尽量不要退货,后台系统会定期重新评判风险值,等到风险值降低到最高值以下,就会恢复运费险。”客服人员说,退货次数是否过多,每个保险公司都有不同的标准,另外,恢复运费险的功能无法通过人工操作,只能通过后台系统评判,这个阶段大概在3个月至6个月。

3 退货包运费、运费险有差别 退货前得留个心眼

网购某件商品到货后,不少消费者会因不喜欢、质量不好等情况而退货。根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,网络购物实行七天无理由退货,退货时间是从签收商品的次日开始起算。不过需要提醒您的是,同样是退货时产生的快递费用,当您申请退货时,页面显示的退货包运费、运费险可不一样。

简单地说,退货包运费是商家提供的一项服务,消费者申请退货后,由商家承担退货过程中

产生的全部运费,消费者不用额外支付任何费用。运费险是由保险公司提供的保险服务,有固定的赔偿金额,如果消费者退货时的运费高于这个金额,那么就需要负担超出的部分。

记者了解到,目前,不少电商平台都执行“商家责任全额负担运费”的退货政策,如果商品因存在质量问题、有瑕疵等情况需要退货,并且重量过重,运费险的金额不够支付运费,建议您在办理退货之前,可以提前和商家或者电商平台的官方客服协商,退货方式尽量选择“上门取件”或者“快递点寄回”,这样具体支付费用一目了然,便于后期申请超额部分的退货运费。

4 网购时这样做 可以减少退货次数

如果购买的商品赠送了运费险,消费者应合理利用,尽量减少退货的次数,维持信誉度;如果购买的商品没有运费险,消费者更要谨慎选择,避免因退货产生额外的费用。那么,如何在网购时“一次到位”买到称心如意的商品呢?记者采访了几名不同年龄段的网购达人,看看他们的经验。

首先,多看多比较,拒绝冲动下单。如今,不少电商平台都会推出如赠送优惠券、满减、复购降价等各种各样的促销活动,建议您选择不同时段,如上午、下午、晚上3个时段分别查看同款商品的售价,在最合适的时间出手。

如果购买服装类商品,详情页面是您特别需要关注的内容。有的商品款式看上去差不多,可是面料、材质大相径庭,价格也相差不少,有的商家虽然在商品页面标注“某品牌同款”,但图片用的是品牌商品图片,那您最好谨慎下单,以免收到货后失望。

其次,尽量选择正规电商平台下单,购买品牌商品最好选择官方店铺。比如,购买家用电器类商品,要注意选择标注有知名保险公司承保的商品,这样无论是安装还是售后,都比较有保障。如果您喜欢蹲“直播间”,尽量选择官方直播间,如果特别喜欢某件商品,那么至少要在直播间观看3天以上再下单,主播所谓的“秒杀价”“仅剩几件”往往都是噱头,不要轻信。

最后,从商品评价中得到有效信息。下单之前,直接点击商品评价中的差评查看,越靠后的差评越真实。如果已经看到有人评价质量不好,也说明了具体原因,那么无论这件商品多划算,建议您都不要再买了。另外,即使您准备下单,也要多看看商品详情页面的内容,如材质、尺码这些关键信息,如果标注不清,咨询客服人员也是支支吾吾,就不要下单了。



绘制 吴芳