

收到货后不满意、冲动消费又后悔、凑单省钱再退货……“双十一”结束后,“网购一族”陆续收到了购买的物品。与此同时,他们又开启了一波“退货潮”——

“买买买”之后,“退退退”来了……

本报记者 吴艳 李小贤 祁晓娟 摄影报道

拆包裹、试衣服、照镜子、转一圈儿……一通“操作”之后,家住市区万泰家园小区的徐小敏皱起了眉头。思索了一会儿,她拿起手机预约了快递员上门取货,“怎么看都不喜欢,退货!”

“双十一”结束后,“网购一族”陆续收到了购买的物品。与此同时,他们又开启了一波“退货潮”。收到物品后不太合适,买它就是为了凑单,收到后自然要退……多位快递员表示,退货主要以服装类商品为主。

退货邮费花了100多元

提出退货申请、商家发来地址、按地址寄回、商家收货确定、交易订单关闭……这几天,家住市区万泰家园小区的徐小敏对退货的流程烂熟于心。徐小敏说,即使她操作完成了这几个步骤,有的退货物品收到退款最快也需要三四天。

今年的“双十一”,徐小敏买了衣服、日用品等大大小小一共20件商品,其中还包括一个鞋柜。

“我从11月13日陆续收到快递包裹,不少衣服不合身或者不喜欢。这几天,我买的商品已经退了8单。这些商品其中有6单没有运费险,退货时需要我自己承担邮费。相比每件花费上百元甚至大几百元的衣服而言,邮费掏就掏吧,谁叫当初没有管住自己的手和心呢。”徐小敏说。

11月18日上午,徐小敏正在等着快递员来取退货商品,这是她要寄出的第9单退货快递。

“这次退的是一件羊毛大衣。”徐小敏说,她买这件羊毛大衣的时候,虽然看到了这件羊毛大衣没有运费险,但是觉得很喜欢就下了单。收到货之后,衣服比较重,手感也不错,可是试穿了之后,她发现衣服并不适合自己,还是决定把羊毛大衣退掉。当快递员把退货邮费告诉她的时候,她吃了一惊。“退货运费竟然要27元,太贵了。”徐小敏说。

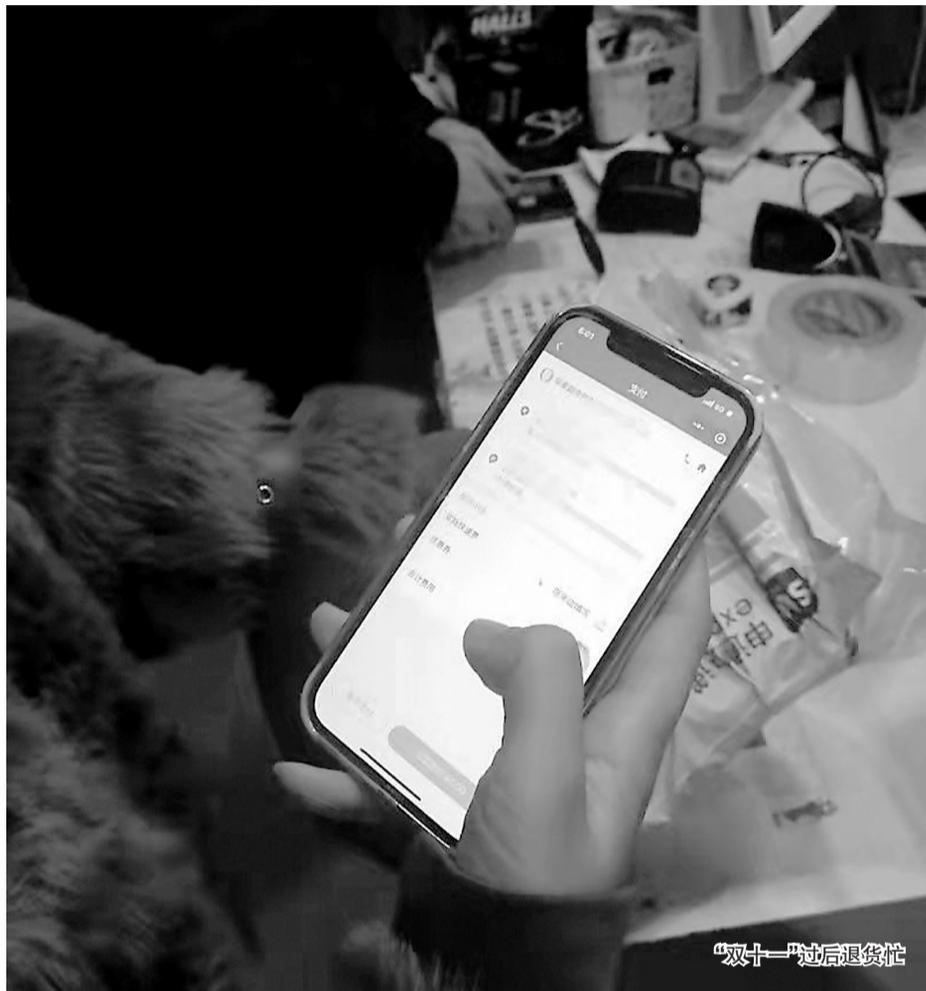
让徐小敏更加闹心的是,有一次她抱着4个快递包裹去退货,不小心将两个包裹搞混了,寄错了地址,不得不让商家将东西又发到指定的地点。徐小敏为此承担了双倍的邮费。

“我以后可不能瞎买了,这100多元的退货邮费就是乱买东西的教训。”徐小敏说。

“尾款人”变“退款人”

今年,马慧霞的“双十一”过得格外累。家住运河区文苑苑小区的她作为连续5年奋战“双十一”的购物老手,还未到11月份,就早早研究今年的“双十一”购物政策。

今年的“双十一”预售时间提前了,不少商品提前支付定金,在11月1日当天就能享受优



惠。看着能有优惠,马慧霞陆续把十几件衣服提前支付了定金。当她惊觉买的衣服太多,想要退掉几件的时候,却在淘宝平台上看到一条规矩:付尾款后才能退款。

等到11月1日零时,马慧霞把购物车里的十几件衣服支付了尾款。

支付完成之后,马慧霞觉得买得太多了。她准备退几件衣服的时候,却发现淘宝关闭了退款入口。

眼看就凌晨1点了,马慧霞赶紧查看退款政策。原来,想要退款必须等到早上8点才可以退。

这一晚上,马慧霞都没睡好。

早上8点,她退掉了几件不想要的商品。

“还有几件商品已经发货了,只能等到收到快递之后,再退掉了。”马慧霞没想到今年商家的发货速度这么快。

“不情愿退”和“无理由退”

“这两双鞋都得退,号码都给发错了。”日前,家住市区一中前小区的刘雅晨面对前来收取退货快件的快递员抱怨道。

为了给老公在网上买这两双鞋,刘雅晨花了很长时间挑选款式,比较价格。

最后,刘雅晨看中了这两双鞋。这两双鞋原价共计900多

元。刘雅晨在付款时,使用了280元的优惠券,又用了8元多的红包,最后一共花了600多元。为此,刘雅晨觉得自己省钱了,没有白费精力。

快件到了,刘雅晨第一时间开箱检查,看到鞋的号码时她却傻了眼。两双鞋都不是刘雅晨下单的号码,一双比下单号码大一号,一双比下单号码小一号。刘雅晨还抱着最后一线希望,让老公试了试,看看能不能穿,结果都不合适。她便联系了购物平台客服,希望换货。谁知客服却告诉她,没有号了,只能退。

刘雅晨为此很失望,她没有使用过这个网络购物平台,听朋友说这个平台“双十一”有大额优惠券,她才下载的。没想到这个优惠却成了泡影。这两双鞋刘雅晨并不情愿退,可有一些货则是她看着不满意才退的。

这些日子,刘雅晨陆陆续续下了30多个订单,金额共计近万元。这其中包括智能马桶圈、婴儿用品、衣服、生活用品等。

刘雅晨的快递陆陆续续到货后,大部分商品她还算满意,但也有几件衣服的颜色或版型她不喜欢,有两件生活用品又感觉可买可不买。一番思考后,根据7天无理由退货的规定,她将这两件物品退掉了。

刘雅晨还加入了一些微信群。群中会有人给推荐商品,并告诉群友如何“凑单”购买更加划算,如果拼单的东西不满意,在收到货物后,直接退掉,还是

能享受部分优惠的。刘雅晨“凑单”购买了几单,退了3件不喜欢的货,确实省了一些钱。

刘雅晨说:“冲动是魔鬼,可就是管不住那双手,看到便宜的就想买,以前也曾将一些新买的东东西束之高阁,很浪费。现在收到货,一拆开不喜欢就赶紧退,避免再次浪费。”

卖出420件,退回75件

买时任性,退时麻烦,这是购物狂不尽如人意的“双十一”生活。而这种“退货潮”,无疑也让有的商家“措手不及”。

李益民是北京大红门批发市场到沧州市来的商户,他在淘宝、拼多多等电商平台上5家店铺。

李益民的店铺主要经营女装。平时,这些店铺的销售量每天大约有30单。“双十一”当天,李益民拿出了两款棉服做活动,当天的销售总量达到了420单。

李益民对这一销售业绩还是比较满意的。他在买家付款7天内完成了发货。

让他始料不及的是,11月20日前后,他先后收到了买家的退货申请,总计75单。

买家的退货理由各式各样:有的是“7天无理由退货”,有的是“穿着不合适”。最让李益民哭笑不得的是,有的买家在退货留言中说衣服太厚了,而有的

买家又嫌棉服没有想象中的厚,太薄了,冬天穿会冷。

自从开网店以来,这是李益民第一次遇到这种状况。

这两天,李益民陆续收到了买家的退货。他核算了一下“双十一”的销售成本和利润,有点白忙活的感觉:“看着热热闹闹的销售数字,却顶不住一长串的退货记录呀!”

女装退货量最大

沧州市圆通速递有限公司西站分部的负责人胡媛媛告诉记者,西站分部范围内有两个片区电商较多。进入11月以来,快递员们忙碌异常,收发件的数量比平时多很多。

电商的“双十一”促销,引发了“购物潮”,也引发一波“退货潮”。沧州电商卖出去的货,如果买家要退货,最终也要经过本地快递小哥的手再返回到电商手中。

在和商家及快递员的聊天中,胡媛媛得知,零食、粮油、家用电器等货物的退件率极低,只要不是质量问题,不会造成退货,退货多集中在服装上,又以女装居多。

胡媛媛说:“不同的电商平台,退货率也不等。抖音的退货率在20%以下,淘宝的退货率在30%—50%,拼多多的退货率在30%左右。”

刘月华是申通快递的一名员工,主要工作就是收快件。他这些日子收到的快件,绝大部分都是网购的退件。

刘月华的工作范围主要包括市区吉祥天著小区、天成名著小区、医专小区、河北水利电力学院等。他告诉记者,收件业务也有淡旺季。每年夏季就是业务淡季,而冬季是业务旺季,“双十一”促销又造成11月成了退货旺季中的旺季。

平时,刘月华每天要收四五十个快递,“双十一”期间,他平均每天要收大约100个快递。

上门取件时间是由寄件人自选的,下午5点到7点这个时段客户量最大,相当一部分退件都要求这个时间段去上门收取。因此,进入11月以来,刘月华吃晚饭都是在晚上8点以后。

今年“双十一”,很多网店都做了预售。一部分货物在11月1日就发出了,还有一些货物是在11月11日之后的3天内发出的。买家的收货时间一般为3天到5天,刘月华也迎来了两个收取退货的小高峰——11月5日、6日和11月18日、19日。

刘月华说:“虽然已进入11月底,但是一些卖家发货较晚或者距离较远,目前,每天的退件量还是大大高于往常,估计这种状况要持续到12月初。”

一位具有多年网购经验的买家表示:消费者应该理性购物,减少不必要的个人支出,也减少商家、物流等各环节的损耗。