

原包装不好找 商家不愿登门 理赔总是“踩坑”

网购大件退货难 “运费险”不保险

冰箱、电视机、双人床、沙发……如今,不少人选择在电商平台购买大件商品,只需动动手指,货物很快就能送上门,但如果发现商品不合适、不喜欢,或因质量问题要退换货时,就没那么省心了。

这些大件商品体积都比较大,消费者在选择退换货时,有的被要求原包装,有的被商家一拖再拖,有的遭遇运费险理赔难,闹心事还真不少。

原包装纸箱竟标价百元

“原厂原包装纸箱,完好无损,退换货必备,泡沫完好,欢迎自提或邮寄,邮费自行承担。”在二手交易平台上,一位用户发布的商品竟是某品牌电视机包装纸箱,还标价100元。

一个包装纸箱子,为啥能卖那么多钱?在许多人的印象里,家电包装纸箱和一般废品无异,不少人在安装完家电后,往往直接扔到垃圾站,即便是拿去卖废品,售价也不过几元钱。但把这些包装纸箱放在二手平台售卖,一下子身价倍增。

这是为什么?记者调查发现,这和大件家电的退换货规则有关。许多大件家电在退换货时,商家往往要求必须要有“原包装”。记者查询一些电商平台就发现,“7天无理由退货”条款中明确写道:消费者退家电类、灯具类等商品时需提供商品原包装,且包装需保持完整。

所谓“原包装”,就是指生产厂家最小销售单元包装。也有平台声称,支持不满意退货,但同时也提示——收货后,请保留外包装。由此,才促成了二手平台上旧纸箱的火热转让。

为退货“曲线救国”买新品

不只是大家电,还有一些大件商品在退换货时,商家也都要求必须有原包装。据这些商家说,之所以要原包装,主要是考虑到原包装更能保护商品,避免在物流运输时受损。不过,一些消费者对此说法并不认可,他们认为商家退货非要原包装,在一

和商家沟通时,对方提出退换货需要原包装。“原包装早就丢掉了,但没有原包装,快递就不肯接单,一等就将近一个月。”无奈之下,唐女士只好又下单一款尺寸略小一点的轮椅,等收到新轮椅后,再把要退的轮椅装进这个包装里。就这样,快递才肯上门收走并寄给商家。

退货总能遇上“物流爆仓”

不只是“原包装”这个要求麻烦,也有消费者反映,退货之后要取货时,商家总找理由拖着不来,流程有些磨人。

消费者唐女士在一电商平台

损坏的。”商家客服跟唐女士沟通,可申请补发一块顶板,并提出给予88元的补偿。唐女士也不愿折腾,就初步认可了商家的解决方案。但家里老人知道此事后,觉得“不吉利”,坚决要求把床退掉。

唐女士再次找到商家,表明要退货的想法。客服先是说各种困难,后又表示最多可补偿300元。

唐女士说,就这样一直等到第3天,客服才给出明确答复同意退货。直到商家承诺的5天至7天时间过去,也没等来下文。无奈之下,唐女士又找到电商平台催促,才最终完成退货退款,而此时离她要求退货已过去将近两个星期。

大件运费险沦为糊涂账

其实,为了让消费者“敢于出手”下单大件商品,近年来,不少电商平台推出大件运费险,也就是专为大件商品定制的高额退货保障。这听起来不错,但记者调查发现,大件运费险理赔难让消费者退而却步。

今年7月,杨女士在某电商平台下单一款1.7米长的某品牌双人位沙发,原价2680元,使用优惠券后到手价1768元。收到沙发后,杨女士感觉放在家里有些不合适,于是选择退货。

“当时下单时赠送有大件运费险,我才买的。”等到杨女士要退货时才发现,如果把沙发从北京运到广东,物流单上显示,140

千克重的货物运费就需1000元。退货前,杨女士特意联系电商平台客服咨询,客服反馈说,在确认商家收到货后,就可申请理赔1000元。

但当商家收到货后,杨女士再找保险客服理赔时,对方却说只能赔付100元。

原来,之前杨女士按照商家的引导,选择了“退款”操作。但她后来发现,这一操作与电商平台的退换货规则并不一致,最终导致自己在理赔时“踩坑”。

理赔金额是如何确定的?记者查询某电商平台大件运费险理赔条款时得知,在消费者自行寄回快递的情况下,运费险是按照目前市场常用物流公司,买家发货地址和商家实际收件地址间相同路线的最低运费价格确定赔款金额。不过,由于这些理赔条款“藏”得太深,消费者往往难以注意到。比如要看到特别详细的理赔条款,消费者需要一次次点击“先行理赔”“大件运费险”等,才能找到关键内容。

北京工商大学中国保险研究院院长王绪瑾认为,大件运费险应该明确两种关系——一种是商家与保险公司的保险关系,另一种是商家与消费者的买卖合同关系。商家购买运费险后赠予消费者,消费者最终能获赔多少运费,其实是与商家购买保险的金额直接相关的。

造成大件运费险如今沦为“糊涂账”的原因是——商家未能在消费者下单时就明确告知他们,究竟买了多少运费险,以及能赔付多少。据《北京晚报》



定程度上是变相提高退货门槛。消费者唐女士就曾为寻觅原包装走了一段“冤枉路”。几个月前,她在某电商平台为家里老人下单了一款长、宽均为一米出头的护理型轮椅车,到货后,老人在使用中感觉有些不太方便,就琢磨着换一款。

下单了某品牌的大床,一共买了两张。床到货后,唐女士预约师傅来安装,安装完,师傅很快就离开了。但唐女士检查时却发现,其中一张床的床头顶板断裂。于是,她马上在平台上找到商家客服,反映商品存在质量问题。

“这种破损应该是物流途中

“0元购”宠物猫背后的“猫贷”套路——

多人遭遇“猫死贷不消”,拒付还可能影响征信

近日,“女子领养猫咪到家后病死背负猫贷”“领养猫咪花1.4万元后拒付猫贷被告”等微博热搜话题,让“猫贷”引发关注。近年来,“猫贷”等宠物贷款通过“免费领养”但需分期购买宠物用品等方式领养猫咪等宠物,但是当面临宠物死亡、生病、贷款额不清等情况时,往往容易出现纠纷。

记者近日联系到多名因为“猫贷”而陷入纠纷的用户进行深度调查,其中大多数是因为在“0元购”宠物猫后不久就出现了猫咪死亡的情况,而用户仍面临继续还款的情况。

宠物猫“0元购”猫死后“猫贷”继续

重庆的蒋琬(化名)刚参加工作不久,她一直想养一只猫咪陪伴自己,但因为现在的收入还不高,她更倾向于领养。本月初,蒋琬在某社交平台搜索“领养猫咪”,一篇标注“无偿领养猫咪”的笔记吸引了她的注意。

添加对方联系方式后,发帖者告诉蒋琬,猫咪是可以免费领养的,但为了防止转卖弃养,需要每月在商家处购买基本的猫粮或其他宠物用品,一个月288元,需要连续买12个月。“我想着反正养猫怎么着都会有日常

花费,一个月不到300元倒是也能接受,就同意了这个方案。”蒋琬说。

根据对方发来的几个3秒至5秒的短视频,蒋琬很快选中了一只“金渐层”。随后,在对方的指引下,通过几个小程序,蒋琬完成了首月付款及后续自动扣款的操作,在付款前蒋琬还勾选了小程序上的扣款授权书。根据授权书,扣款期数结束前,乙方(“0元购”猫咪用户)不可以随时取消。

根据协议,每个月扣款后,蒋琬便可以在小程序上选购相关金额的猫粮和宠物用品,商家会将其快递到蒋琬手上。虽然小程序的宠物产品要比别的平台上售卖的同款产品售价贵,但是考虑到毕竟猫是“0元购”来的,她也没再多想。

蒋琬的猫第二天便空运了过来,但是当日下午蒋琬带着猫咪在宠物医院筛查时,被告知猫咪是冠状病毒阳性。猫咪在领养后的第9天死亡。

宠物医院的死亡证明显示,其“因冠状病毒死亡”。

但是,此前签署的“猫贷”协议并没有因为猫咪的死亡而取消,她每个月的款项仍然待付。而对方向她发来的协议节选里显示,“需要提供猫死于猫瘟PCR核酸检测报告单/猫传腹B超报告检测单才能解除月付”,

而猫冠状病毒并不在其中。

“猫贷”是商业模式变相的买卖

安徽的王敏全(化名)的“0元购”猫咪是在线下的猫狗市场“领养”的,每月需要支付300元的猫粮和宠物用品费用。带回去三天后,这只小猫开始躲人、逐渐不进食,一周内死亡。王敏全称,因为小猫死亡之前都没来得及送去治疗,所以没能开死亡证明,而商家告诉她需要死亡报告、尸体照片和诊断书证明猫死于重度疾病,并建议她重新再选一只猫,但拒绝解除协议。

江苏的李水(化名)也是从网上“0元购”的小猫,她也遇到了和蒋琬类似的情况,小猫领回来后不活泼、眼睛流脓,宠物医院诊疗为“疑似猫鼻支”,吃药也不见好,最终确诊猫瘟,并很快死去。商家回复李水称:“你的情况没遇到过,我们协商后给你补一只。”而李水表示,补一只还需要承担航空邮费,也担心新的小猫也可能再出现类似问题,因此拒绝了商家的建议。

12月22日,记者以顾客身份联系了李水购猫的商家,对方表示猫咪“有30天重大疾病保险,一个月内出现猫瘟、猫传腹

等致死疾病可包换。”

李水购买前并没有询问这些,蒋琬也没有。

首都爱护动物协会下属公益项目“北京领养日”的一位工作人员小毅告诉记者,公益组织的领养和“猫贷”的领养有很大差别。领养人从公益组织领养小猫时也需要签署领养协议,但主要是为了保证领养的猫咪是健康的,以及领养人日后不会虐待、弃养等,后续也不涉及相关费用,而“猫贷”其实是一种商业模式,说白了就是变相的买卖。

解约难度较大 违约可能影响征信

记者查询后发现,仅在黑猫投诉平台就有解除“猫贷”分期付款的诉求1000多条。从大部分投诉内容可以看到,顾客一开始被月付288元、388元这类较为便宜的价格吸引,即使对方要求签电子协议,也并没有注意内容而直接点了同意。另有一部分顾客投诉显示,一开始被月付的钱款可以购买猫粮吸引,但付款后发现商家小程序内猫粮的价钱偏高,后期遇到猫咪死亡或者生病的情况。

对于上述情况,北京富力律师事务所殷清利律师认为,商家推出的“猫贷”实质上是宠物

领养为名、猫粮销售为实的民事合同。宠物通过空运等方式交付,加上宠物病情、疫情管理上的问题,猫亡情况时常出现,而商家提供的格式合同往往不利于顾客,在此情况下宠物死亡,就会出现宠物不在了而顾客仍然履行合同、支付违约金的局面。

以王敏全为例,她在付款时绑定了一款网络贷款的信用分,每月300元的“宠粮保障计划”仍在继续扣款,无法取消。蒋琬也无法取消协议,现在她只能通过关闭银行卡的方式停止被扣费。王敏全告诉记者,猫咪死亡后她再未从商家处购买过猫粮及宠物用品,她目前已经向法院提起民事诉讼,希望要回此前已经支付的费用。

殷清利告诉记者,如果猫在不符合同约定退款解除协议的情况下死亡,顾客自行将绑定账户里的钱移走导致扣款失败,极有可能对顾客的征信产生不良影响。根据《民法典》第五百七十七条相关规定,在“猫贷”分期付款协议中,按时付款是顾客的主要合同义务,移走资金导致无法扣款,构成违约行为。这种违约行为可能导致负面记录被报送至征信机构,进而影响征信状况。

据红星新闻