

下周起,网购商品拆封可退货

拆封30天可退、拆封15天可退……一年前,还是电商们用来向消费者证明自家货品质优有保障的退货噱头,可能马上就要因为一部条例的正式实施而打破。

3月15日,《侵害消费者权益行为处罚办法》将正式实施。其中,“已拆封”等条件将不能再作为网络卖家拒绝为消费者退货的理由。 ■记者 朱蓉

【新规】

“已拆封”不能作为拒绝退货的理由

2个月前修订的《消费者权益保护法》中规定,经营者采用网络等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货且无需说明理由。

而随着电商行业的迅速发展,规范该行业的法规再次成为关注的焦点。即将于3月15日施行的《侵害消费者权益行为处罚办法》中规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,应当依照法律规定承担无理由退货义务。

该办法中的一条新规尤为引人注意,“商家以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货”将被视为故意或者无理由拒绝承担退货义务,将被处以违法所得1倍以上、10倍以下的罚款。而这意味着,在过去几乎统领了电商经营的“不影响第二次销售”为前提的卖家退货条款可能终结。

3月9日,记者查询多家电商平台发现,几乎所有平台的退货政策都强调了货品的完整性。亚马逊退货条例中写明,“所退回商品必须有良好的包裹包装(包括包裹填充物及外包装袋)”;京东自营商品7日内无理由退货“也需保证商品完好”;而消费者在1号店所购商品希望能够无理由退换货的话,也需要保持出售时原装且配件、赠品齐全。

【争议】

如何定义“已拆封”

由于电商平台上所售商品包括了各种肉禽、水果等生鲜商品的特殊性,此次即将颁布实施的新规如何定义“已拆封”成为商家关注的焦点。

“已拆封究竟如何定义呢,比方说,服装如果剪标了会影响二次销售,退起来就会比较难。”友阿云商副总经理许勇波认为,电商的退货标准应至少与线下实体店保持一致。

“用冷链送到消费者手上的牛肉,被他在常温下放置了两个小时说是要退回来,该怎么处理呢?”这是步步高电商CEO李锡春的疑问,他认为,这一条例的推出国家应该会对特殊品类的商品做出更细致的规定,也将持续保持关注。

“我做的是进口零食生意,如果消费者买回去吃得差不多了又说要退,我该怎么办呢?”家住星沙、经营着一家进口零食网店的85后创业者周媛如是说。

【行动】

本土电商积极配合

记者了解到,目前,步步高集团旗下云猴网、友阿集团旗下特品汇购退换货条例为“只要未经使用且不影响以原价二次销售”可以享受7日无理由退货。

条例来了,湖南本土电商将如何应对?步步高电商CEO李锡春认为,条例的颁布无疑为消费者提供了更好的保障,能够让大家更加放心地进行网络购物,同时也是对商家提出更高的要求,“只有对平台售卖的商品质量进行更严格的把控,才能降低退货率。”

值得一提的是,许勇波和李锡春均表示,将第一时间组织公司相关部门人员对这一条例进行研究,尽早推出相应的退换货条例,“在符合国家相关规定的前提下,确保消费者的权益得到最确实的保障。”李锡春说。

关注

消费者担心成本转嫁

“网购最怕遇见的问题就是商品货不对板,比方说数码产品,不拆外包装怎么能预判出商品是否有问题呢。”网购达人胡小姐如是说。在2014年的“双十一”、“双十二”促销中,退货率高不下也成为电商之殇。

胡小姐担心,商家承担了拆封商品退货的开销,随之将其算到成本里又转嫁给消费者。

对此,相关业内人士表示,相对实体店来说,大部分网购成本相对较低,对于拆封了又遭到退货的商品,如没有质量问题,可以考虑降价处理,“如聚美优品里,一些遭到消费者退货的拆封商品,便会降价进行内部销售,以此来减少成本损失。”



3月15日,《侵害消费者权益行为处罚办法》将正式实施。其中,“已拆封”等条件将不能再作为网络卖家拒绝为消费者退货的理由。图为省邮政速递物流公司邮件处理中心,工作人员正在紧张地分拣发送快递包裹。 记者 刘尚文 摄(资料图片)

手机“碎屏险”满地开花

保险条款限制多,好看未必好用

智能手机屏幕越做越大,这对消费者来说固然意味着视觉和使用体验的提升,但也平添了不小的隐忧:装裤兜里一屁股坐碎了、拿手里一哆嗦摔碎了、放包里不小心磕碎了……

面对越来越庞大的智能手机大屏市场,“手滑党”的尴尬和需求已经被保险公司和手机商家盯上了。记者留意到,从淘宝最早推出的19.9元碎屏险,现在保险公司主动开发碎屏险产品,市场上“碎屏险”满地开花,但是专业人士提醒市民,一定要先了解保险条款,这类保险好看,不一定好用。

手机换屏价格不菲

手机屏幕碎裂或破损,您清楚换一次屏幕需要多少费用吗?

3月9日,记者调查了解到,目前市面上更换一块手机屏幕的价格根据不同的手机品牌和型号,从几百元至上千元(包含人工费)不等。

在长沙蔡锷北路一家三星维修点,工作人员告诉记者三星手机的屏幕一般都在1000元左右,像Note3等型号换一块屏大约900元,GALAXY系列的需要六七百元,时下正热门的机型则需要1000元-1400元不等。

小米手机维修点的换屏价格则是小米2换屏440元,小米3换屏590元。苹果手机换屏费用同样不菲,在位于长沙五一大道中天通讯广场的某苹果授权维修点内记者了解到,iPhone售后维修外屏的费用,根据不同型号和屏幕大小,价格从600元到2000元以上不等。

众企业联合抢滩“屏幕险”

如果没有“屏幕险”的话,损坏一次屏幕的花费可谓“不菲”。面对“手滑党”们对屏幕保障的需求,从2014年年中开始,手机产商和国内数家保险公司推出了专门针对手机屏幕破损和碎裂造成损失的“屏幕保险”。

苹果官方为消费者提供了一款名为“Apple Care+”的延保服务,专门针对购买60天以内的iPhone和iPad提供有偿延保。选择了该服务的苹果用户,不仅可为设备增加额外的两年保修,还可获得两次意外损坏保修服务。

三星去年年底针对Galaxy Note4的用户推出了每人免费领取一份碎屏

险的活动,在保险期限内,用户只要在正常使用过程中,由于外力导致了屏幕碎裂,并因此产生了在保险金额范围内的必要、合理维修费用都可获得补偿,并可到指定维修点免费更换一块全新屏幕。

去年在锤子手机发布会上,锤子科技总裁罗永浩也推销了一份众安在线推出的“锤子手机碎屏险”。而众安在线推出的手机屏幕险还不止这一个,该公司与小米手机也有合作。小米客户在小米官网购机的同时,可一起购买该保障服务,根据手机型号的不同,支付99元/年或199元/年就可以保障用户手机碎屏换新屏或进水、摔落等问题。

京东、苏宁等电商企业也推出了手机屏幕保护险产品。以京东为例,对于在京东购买手机的用户提供“乐屏保”、“屏碎保”等手机屏幕保险产品。乐屏保支持多种品牌手机多种屏幕,300元一年;而“屏碎保”则是针对iPhone手机,价格从59元到169元不等。

除此之外,太平洋财险、华泰财险也都推出了针对手机屏幕的保护险,太平洋财险推出的“加多保”针对用户使用手机过程中可能出现的不同意外而制定,包括延长保、意外保和屏碎保。售价方面,意外保一年89元,屏碎保一年59元,延长保一年59元。

提醒

赔付条件限制多,投保要小心

虽然现在可供选择的“屏幕险”也不少,但是据保险行业业内人士朱先生表示,这类保险一般噱头很足,仔细观察保险条款,不一定适合消费者的真实需求。

记者了解到,绝大多数的手机屏幕保险保障期限为一年。而这个“一年”还有学问,如购买时一同销售的屏幕险通常是从手机购买之日起计算,有的产品则是从保险生效起计算。根据产品介绍,上述京东的“乐屏保”需要在购买该产品1个月之后才能使用。建议有投保需要的智能手机用户

看清条款再购买。

此外,在理赔时,手机屏幕损毁的原因和结果也可能导致理赔失败。如苹果的延保服务就规定,可享受延保服务内优惠整机置换的手机,必须处于可开机的状况。若手机屏幕因不慎摔坏,同时造成了无法开机,那么延保服务内的优惠整机置换服务就无法享受了。

不仅如此,如华泰、太平洋财险推出的手机屏幕险,其赔付金额有比例限制,屏幕品质也有规定,通常规定了合作维修点的合作品牌。如果更换的屏幕金额超出赔付上限的,仍

需用户自掏腰包补差。

去年年中支付宝也联合保险企业推出了一款费用为19.9元的手机屏幕保险,不过,记者研读这一保险的相关文件后发现,要想获得这个碎屏险的赔付,可并不那么容易。只能为购置一年内的手机投保,保险有效期限为一年、需要将手机送到保险公司指定的维修网点、投保人需要在屏幕摔碎30天内报案等限制。此外,如何界定手机屏幕是在购买保险前摔碎的还是先摔碎再购买的保险等问题,已经披露的保险文件中并未说明。

■记者 梁兴蔡平