



## 大视界

# 网购保修需自付运费有点冤

### 律师:三包期内因产品质量问题运费应由卖家出

网店不少产品实行“店铺保修”，但保修需要买家自付运费。享受网店“店铺保修”运费贵过维修费、产品寄出保修后能否安全返还等问题困扰着不少买家。山东舜启律师事务所律师吴高磊律师说，商品在三包有效期内，因本身质量问题需要维修、更换、退货时，应由卖家承担运费。

本报见习记者 王皇

### 网店三包规定不一 维修运费要买家自付

产品售后服务主要有店铺保修和全国联保两种方式。网店销售的店铺保修产品只能在该网店保修，这些产品主打实惠牌，销量不低。12日，记者在淘宝网搜索“店铺三包”，显示4163件宝贝在售；“店铺保修”的产品也有2667件。这些只能在网店享受售后服务的产品涉及3C数码配件、汽车用品配件等，销量最好的蓝牙耳机近30天已有15549人付款。

网店的购买者来自全国各地，“店铺保修”或“店铺三包”产品在网店保修需要来回寄送货品。虽然都在售后服务栏写着店铺三包，但各个网店三包的具体规定也不一样。卖某品牌热水器的网店和某电热水器网店均表示非人为损坏时，产品7天包退，一月包换，一年保修。

但对保修时产生的运费两家网店则有不同规定，“一

月内产品质量问题，运费我们出，一年内质量问题运费双方各出一半，这是最常见的运费分摊方式。”热水壶店主说。电热水器店主则表示，一月内质量问题保修运费卖家出，而之后维修的来回运费都由买家支付。该店主透露，产品维修一般都出现在一个月后，所以大部分需维修的买家都是自付运费。

### 运费贵过维修费

### 网络店铺返修率低

网友“走在领悟路上”说，自己与卖家不在一个城市，“店铺保修对我来说没什么用”。“销量冠军168”淘宝店内一款头戴式耳机仅售12.5元，店主表示网店没有返修的，但实体店有。该店主表示只要买家愿意支付来回邮费，能一直保修，但“问题是每次来回的运费就差不多20元”，比产品本身还贵。上述电热水器网店透露，店内150升的产品120元，返修率为1%，而来回运费至少要40元。

山大路赛博店地下一层一位出售充电宝的店主说，

店内三包的“蓝×”牌充电宝的返修率比全国联保的“爱××”牌充电宝高十倍。但记者询问多家店铺三包充电宝网店，店主均表示无人返修。

### 高价产品寄回返修 买家担心回不来

网友Nichocs在淘宝上买了部诺基亚手机，使用不到一个月就出问题了。“卖家让我发过去维修，运费一人一半。我第一次在淘宝上买东西，怕他不返回来给我，手机也不便宜。”该网友的担心并非多余，网店作为虚拟店铺，货品需经快递寄送。购买时向第三方支付款，买家收到货后再确认付款，这能保障购物安全。但维修时将产品寄给卖家却无任何押金。

网友enya102017支招：“在旺旺上约定好保修事宜，然后保存好邮寄单据和旺旺聊天记录，店家不敢把手机没收。”据淘宝网售后服务维权发起条件规定，售后服务申请时间为交易成功后的15天内，而之后的维权则需要买家与店家自行联系。



### 律师>> 三包服务卖家应承担运费

现行《消费者权益保护法》第四十五条规定，依国家规定或者经营者与消费者约定三包的大家电商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输等合理费用。

将于2014年3月15日施行的新消保法扩大了三包商品范围，规定网购7日内消费者可无理由退换货，但运费需由买家承担。而经营者提供的商品或服务不符合质量要求的，消费者可依国家规定或约定退货，或者要求经营者更换、修理，“依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用”。

山东舜启律师事务所律师吴高磊说，依据国家三包有关规定，在商品三包有效期内，产品因本身质量问题需要维修、更换、退货时，应由卖家承担运费。

## 安利等41家企业获“中国杰出雇主2014”认证

本报1月16日讯(记者 王倩) 1月15日，全球人力资源管理、领导力和战略领域的知名调研机构“杰出雇主调研机构”在上海举办2014中国杰出雇主认证及颁奖盛典，安利(中国)、巴斯夫、德勤华永、上海大众、博世、辉瑞、陶氏化学等41家企业被杰出雇主调研机构正式授予“中国杰出雇主2014”认证。安利凭借优秀的人力资源实践和雇主形象，已经是第五年获此殊荣。

安利大中华区人力资源副总裁张玉珠表示，“安利人力资源战略之一就是建立独特的全球雇主品牌形象，为公司的业务发展吸引和保留优秀的人才。安利的雇主价值主张是‘创造价值，成就自我’。”

安利(中国)是美国安利公司最大的

子公司，现有员工人数近9000名。秉承“吸纳人才、培育人才、善用人才、善待人才”的人才资源策略，安利(中国)持续营造“关心人、重视人、以人为本”的良好氛围，积极通过推动组织变革和绩效驱动，助力企业实现战略发展，保留和储备优秀人才。在安利创办人信念的熏陶下，公司重视每一位员工的价值，为其提供一整套系统而全面的多平台培训体系，以及广阔的发展通道，将员工“创造价值，成就自我”的个人价值观与企业价值观高度统一。凭借出色的人才管理，安利(中国)先后荣获“2013中国大学生‘企业社会责任’十佳理想雇主”、“2013中国快速消费品(日化类)年度最佳雇主五强”、“2013中国敬业度之星”等奖项。



鲁济招广字(2014)0008  
泉城九年一对一个性化辅导机构  
首届济南泉水节中学生咏泉原创诗歌大赛指定评审机构

# 寒假辅导 报名九折大优惠

寒假衔接，高效提升！即日起抢先报名寒假优培课程  
可享9折大优惠！限额预约天材教研组委骨干教师！

### 小/初/高 寒假专辅特训 高效提升！

★★ 知识点全面系统梳理、串讲，重难点查漏补缺，精析、诊断，全方位衔接新课程，靶向定位，强化重点，30天优培优辅速提升！

### ★ 中小学生各种学习问题高效解决

- 学习兴趣欠缺；基础不牢；拔高困难
- 长期找不到适合自己的正确学习方法
- 不善交流，无法与任课老师有效沟通
- 自身的学习及考试目标定位不够明确
- 处逆反期和青春期，暴躁、厌烦沟通

### 低起点 快节奏 为艺体之路做好坚实后盾

针对艺体生文化课基础薄弱，复习时间短，任务繁重的特点及重点院校报考要求，巩固基础，强化指导，彻底解决艺体生“一轮没学完，二轮没赶上，三轮学不会”的学习状态，高效复习。

### 稳抓一轮复习，赢在备考关键期！

初、高三一轮复习是整个中高考复习的基础和关键，量身打造专属冲刺提升方案，紧扣考纲，系统构筑知识体系，即查即补，直击核心必考点，高效提升！抓住一轮复习，力争为第二、三轮复习打好基础，2014年高考争做一飞冲天的黑马！



六大校区 就近选择 // 小初高精品课程抢报热线：

山师校区：88343766 | 山大校区：88340033 | 舜耕校区：88343733  
大观校区：88340388 | 槐荫校区：88340368 | 阳光校区：88340055



## 情商改变命运

### 卡耐基培训

有人问股神巴菲特，如何快速获得高管职位，巴菲特说，关键不是你的智商有多高，而是你的表达沟通和为人处世之道等，有一件事是你必须做的，那就是轻松自如的当众讲话，这是一种财富，你将受益五十年到六十年之久，如果你不具备，你的损失也是五六十年，这是一项必备技能。

外交部 10 次使用，山东大学 MBA 常年合作伙伴，所有班都可免费复训

### 给青少年最珍贵的新年礼物：卡耐基青少年口才与交际班

#### 帮助中小學生：

- 上课敢于回答问题，更积极主动有勇气
- 生动表达，有条理，更好的沟通能力
- 形成更加开朗自信的个性
- 更受师长同学欢迎，处理好人际关系
- 能处理考试压力，培养解决问题的能力
- 更有领导力，学会展示自己
- 学会制定目标，学会快乐学习

#### 《当众讲话班》

帮助您轻松应付开会发言，酒宴祝辞，会议主持，竞聘述职等，控制情绪，提升沟通能力和领导力。在济南已成功举办 156 期

#### 《人际沟通班》

培养对他人热情，了解，谅解的态度，提升沟通技巧，人际关系能力，提升团队协作及管理。

小班授课，限额 20 名，多次为山大 MBA 授课的白老师、鲁老师亲自上课

迈出一小步，人生一大步 电话：86151234 86164688

地址：济南文化西路 13 号海辰大厦 B 座 412 室 网址：www.kanaiji.com.cn