

热点聚焦

# 网购家居产品，真能无理由退货？

3月15日，修订后的《消费者权益保护法》(以下简称新《消法》)即将开始实施，其中“网购产品七日内无理由退货”引发热议。相比其他商品，家具、建材等家居产品本身价格高、运费高、包装复杂，退货对于消费者和商家都有着“难言之痛”，但也有业内人士认为，知名品牌等高附加值的产品让企业更有资本去做无理由退货。

## “7天内无理由退货”成共识

从各大网购平台了解到，“七天内无理由退货”已经成为商家的基础承诺。天猫网在其首页明确标明“七天无理由退换货”，明文规定：“消费者使用支付宝担保交易在天猫购物并签收货物后7天内，如因主观原因不愿意完成本次交易：可以提出‘7天无理由退换货’的申请。”京东商城也承诺：“客户购买京东自营商品7日内(含7日，自客户收到商品之日起计算)，在保证商品完好的前提下，可无理由退换货。”

“7天内无理由退货”条款更倾向保护消费者一方，不少网友对此纷纷“点赞”。“买到不喜欢的就退，再也不用跟店小二磨叽了，购物更轻松。”“这样既满足了购物瘾，如果荷包消化太快还能退货，避免‘自砍手臂’。”“家具等大件产品本来需要仔细体验和观察，这样更可以放心购买了。”

## 家具无理由退货多有“门槛”

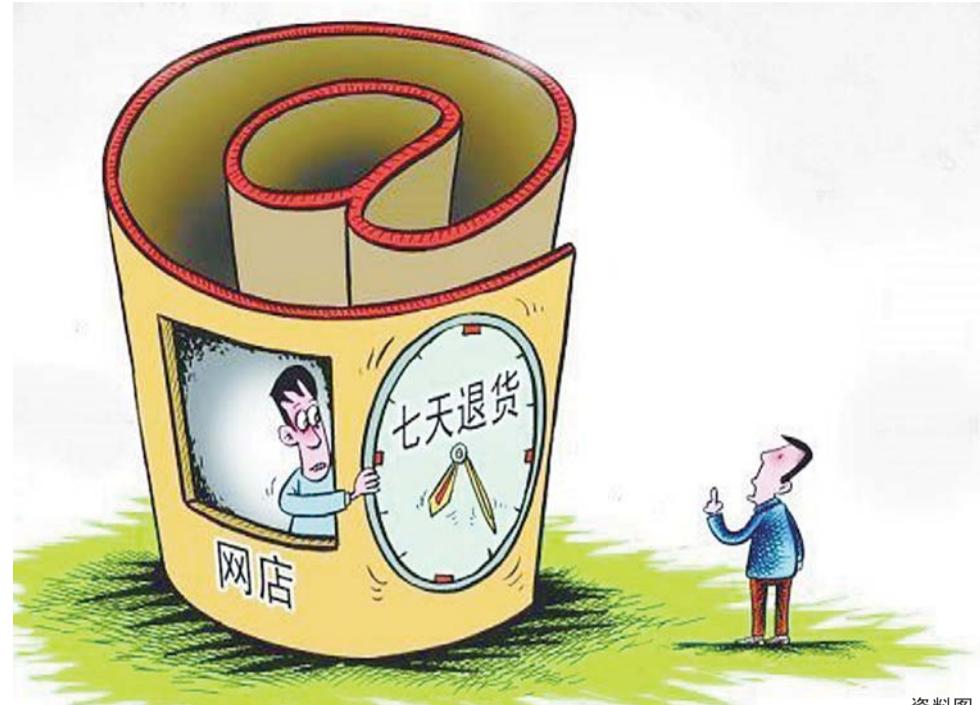
针对家居产品的退货要求，

各大平台和商家都有“附加条件”：所退货物不得影响商家的二次销售；顾客承担相关的运费、包装费、服务费、安装费等前期费用；定制家具不可退货。

在实际操作过程中，也有一些意想不到的门槛。京东商城客服人员表示，商城内的实木家具需要自行安装，如果安装完毕就不能再退货，因为会影响二次销售。此外，有的商家表示沙发、床垫，应该属于“不宜退货的商品”，沙发使用一段时间会塌陷，而且有坐脏的痕迹，床垫只要使用就会被撕开保护膜，退回来只能低于成本价处理。

## 运费高和物流损失是主要原因

家居产品7日无理由退货难，门槛在哪里？运费高和物流损失是困扰买家和卖家退换货的主要原因。以一件1.5立方米的桌子为例，如果整体包装，包装费就要400-500元，况且很多消费者不会对家具进行包装，退货得不偿失；如果包装不专业，家具再送到卖家那里肯定有损坏，而且一旦安装或使用了，多多少少都会影响再销售，向物流公司要求赔偿需要时间



资料图

精力，所以卖家和买家都不希望退货。买家提出退货要求，商家往往以修代换，或者以补偿来解决问题。

“以修代换”往往是商家在消费者所在地请维修工人维修，并由商家支付一定费用；对于灯具、花瓶等小的家居饰品，如果消费者投诉有损坏，商家干脆再赠送一件完好商品，不需要消费者退回。

## 相关链接

新《消法》第二十五条规定：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：(一)消费者定做的；(二)鲜活易腐的；(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；

## (四)交付的报纸、期刊。

除前面所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

爱家宝典

# 选装饰公司，巧用家装法规维权

目前国内的家装市场并不规范，是一个亟需消费维权的领域。虽然家装业法规不断完善，但是不少业主都不了解，所以今天就来给各位讲讲家装中比较有用的维权利器。

## Part1

### 增项多超支严重 让装修公司埋单

业主装修后最常碰到的情况是，装修结算比预算超支非常多，而这往往多是由于装修方制定预算时故意漏项，在装修过程中增项造成的。对于这种情况，业主应该如何应对呢？

1、增项多超支严重很普遍。业主往往希望能以较低的价格完成房屋的装修，而装修公司为了得到工程单，常用低价来迎合业主。一旦合同签订，开始装修施工后，装修公司再采取各种方法手段，让业主不得不接受很多增项，从而造成装修结算远远高于预算。

2、家装新规：超预算8%需装修公司自负。针对装修公司故意漏项造成的工程超支，2013年9月1日出台的《家居行业经营服务规范》(以下简称《规范》)对此做出了非常有利于业主的规定。《规范》中明确：出现工程项目漏报情况，由装饰公司承担相应责任；出现工程数量少报情况，若少报金额超过合同金额的8%，超过部分由装饰公司承担(业主主动要求增加的项目除外)。

3、尽量避免主动增项。装

修项目包括必须做的项目，以及一些可做可不做的项目。装修公司可以通过后期的劝导、诱导让业主增加施工项目，这就属于“业主主动增加项目”，不属于新规规定的超支赔付范围内。业主主要警惕这种做法，最好在设计方案和预算审核阶段要非常细心谨慎，避免后期轻易变动，从而造成增项超支。

## Part2

### 装修不担心 故意损耗有法可制

家装中会用到很多的装修材料，对于材料，一方面业主会担心其质量问题，另一方面则会担心施工方会不会故意耗损。针对这两种情况，也有相应的法规进行规范。

1、家装新规：卖场先行赔付。以往业主在装修卖场购买商品，如出现问题总是出现拖延解决的情况。同样是《规范》中首次明文规定，家居卖场应执行先行赔付制度，在商品出现瑕疵或缺陷时及时给顾客退换或赔偿，在销售商离场后仍须为顾客提供相应的售后和维护服务。这条规定的意义在于，业主不用担心购买的产品出现问题，而得不到妥善解决的情况了。同时也有利于规范卖场，



资料图

提高对商户的管理水平。

2、耗损大户：地板耗损超5%可向商家索赔。按照行规，地板多是由厂家负责安装，铺完地板后，完整的地板可以退货。但有些不法商家，就会采用增加损耗的方式让消费者多花钱，比如故意多切割完整

的板等。只要房间比较工整，一般耗损率为3%左右。根据我国《木质地板铺装、验收和使用规范》规定，木地板耗损率通常不应该超过5%。家装中如果发现工人浪费严重，消费者一定要多留心，发现地板耗损率超过5%就要向商家索赔。

## 建材选购小技巧

建材选购的小技巧，除了学习看包装说明以防伪劣，更重要的还是选购者本身具有丰富的观察经验，这要通过专家咨询与亲身体验不断学习的。

**选材方法一：看包装。**看包装，看证书。一般正规厂家，不管是纯进口还是国产的在包装方面都会采用中文或是中英文对照的文字标志，对于包装上全是英文的要小心，很可能是小厂家欺骗消费者的“烟幕弹”。正规厂家为了维护声誉采用的一般都是符合国家规定的环保原材料，而小厂的行为很难保证。

**选材方法二：闻气味。**购买木料皮料时可以将一小块样板在开水中浸，闻闻是不是有刺激的味道。绿色环保的建材由于甲醛释放量较低，一般不会闻到刺鼻的异味，如果你闻到的刺激味很强，甚至让眼睛感觉不舒服，证明该地板的基材中含有游离甲醛，会污染空气。

**选材方法三：问行家。**在选购一些大件建材时，很多不了解价位的消费者容易被商家漫天要价。因此在选购前，建议先咨询一下懂行的亲戚朋友，让他们来推荐一下。

**选材方法四：亲体验。**见多识广。如果想要购买到称心如意的装修材料，自己对建材的常识一定要了解。如购买木地板时，除了诸如甲醛释放量、耐磨强度等广为人知的指标外，还有吸水膨胀率、尺寸稳定性等多项关键指标，同样影响着地板的性能。多逛逛建材城，往往有意想不到的收获。

**选材方法五：货比三家。**买东西，货比三家是不变的真理。消费者不必嫌麻烦，最好在事先圈定的几个建材市场中多看多比较价格，做到用最少的钱买最合适的产品。根据经验，绝大多数建材在标价基础上都留有还价的余地，大家不妨在比较价格的基础上再“砍砍”价。