

# 网购7天退货执行打折扣 到底能不能退得“看心情”、“分类别”

本报3月18日讯(记者 周锦江 刘蒙蒙)3月15日新修订的《消费者权益保护法》开始实施,7天无理由退货最受瞩目。18日,记者采访中发现,在产品类别和执行上其实“余地”挺大,到底能不能退还得看心情、分类别。

3月15日新修订的《消费者权益保护法》最抢眼的规定是赋予消费者“后悔权”:消费者通过网络购买的商品,自收到货品七天内,都可以无理由退货。常网购的可以注意到,近日在淘宝网等各大网站上都出现一个绿豆大小的“7”字型图标。在新消法实施前两日,淘宝网对外宣布升级保障体系,卖家除了贴上“7”之外,可以自行升级为“7+”,具体时限由卖家自己说了算。

记者在采访中发现,不少消费者在退货时仍会被加上附加条件。其中“无质量问题”、“不影响正常使用”、“外观无磨损”等等都成为拒绝退货的理由。其中“商品种类”和“卖家心情”是能否成功退货的关键。

记者采访中了解到,很多品类仍然在执行上存在困难和尴尬。在一号店的退货政策中,美容护理、食品、饮料、珠宝饰品和营养保健品等都不适用于7天无理由退换货。亚马逊商城同样存在这一状况,除去新消法明确规定了4类商品外,食品类、酒类、美容化妆类等另外6大商品,均无法享受7天无理由退货服务。京东商城和苏宁易购也是如此。

经常网购的刘军明告诉记者,其实很多时候能不能退换货还是看卖家的心情了,很多时候他就努力装可怜,或者不停地磨嘴皮子,一般都能“得逞”。

据统计,目前支持“7”和“7+”标识显示的商品数量已达到总数的90%以上,并还在陆续增加。政策落地容易,但是在执行的过程中却并不是那么简单。

相关链接>>

## 7日的时间如何计算?

从消费者收到商品之日的次日开始计算,只有期间最后一日为星期日或法定节假日的,以该日期的次日为期间最后日期。法定假期在7天当中的,则按规定照常执行。为此特意提醒,当收取包裹时,最好亲自签收,以免时间浪费。

## 文字游戏需注意

“商品完好”和“商品包装完好”是完全不同的概念。商品完好包括两个方面,一方面是商品外观完好,另一方面是商品使用功能完好,至于商品包装是否完好并不包括在其中。因此,商家的这一要求也不合理。



众多的淘宝卖家已经加入了7天无理由退换货的行列中。 本报记者 孙国祥 摄

## 买家: 小额商品就不费那口舌了

新消法原则上强制规定了网购商品的7天无理由退换货,引起了广大淘宝店主以及买家的关注,因为在此之前淘宝网的卖家是自由选择是否加入“7天退换”的。无理由退货、强制规定等字眼给众多淘宝买家打了一针兴奋剂,退货难的问题终于有了解决之道。

18日,记者采访了多位市民,大家都欢迎“7日无理由退货”。市民李女士说,她经常在网上买衣服、家庭饰品等,为了防止买来的东西不合心意,李女

士会特意选择承诺退货的卖家商品,如果买到不满意的东西,即便店家承诺退货,过程中总免不了费些口舌。而且退货也是一个漫长的等待过程,遇到一些价钱比较便宜的商品,李女士为了图省事,只好作罢。

网上购物的特殊性决定了消费者不能对所购物品进行全方位的了解,有时候店主夸大宣传,拿到手里的物品货不对版、大小号不合适、有色差、质量差时有发生。记者采访了解到,大多数消费者会因为怕麻烦、支付运

费、买家不同意等原因选择“忍气吞声”。

记者登录多个淘宝网店,买家评价一栏中发现一些有意思的评价,买来的物品在路上长途跋涉终于来到了买家手中,打开层层包装,见到实物后的心态一览无余。“人生中唯一一次成功的网购,没有之二。”“质量太次了,但是价格便宜,只能凑合着用了。”“失败,退货还不够运费的,我忍。”眼见为实,如果买到不合心意的物品,真想吃点“后悔药”。

## 买家卖家各有想法

## 卖家: 退换货那是大店的事儿

开办网店多年的王先生道出了其中的苦衷,网上销售的商品大多数都不是卖家自己生产的,而是卖家从厂商或者批发商处进货再销售,从物流、人力、时间成本考虑,不愿意给顾客退换货。

市民刘女士讲述了一件不愉快地退货经历,她在浏览网店时发现了一件衣服,样式颜色非常可心,王女士花近300元在代购店买了一件。经过一个多周的等待,衣服终于到了刘女士手中,打开一看,刘女士觉得和自己想

像中差距太大。刘女士连忙联系卖家退货,卖家要求支付100多元的运费,刘女士认为衣服质量出了错,不需要买家买单。多次与卖家协商无果之后,刘女士只好向淘宝网申诉。

“需要我在退货平台上提供相关照片进行举证,非常麻烦。”刘女士当初购买衣服的喜悦已经荡然无存。

手机零配件卖家徐靖告诉记者,以数据线为例,10块钱包邮,有的时候真是亏本。要是再

无条件退货,那卖还不如不卖。退换货那都是大店的事儿,他们出货量大有利润。

不过有了政策支持,不少平台已经开始力挺买家。记者咨询淘宝客服,客服表示必须提供7天无理由退换服务的品类,如果有商家不退换的话可以申请退换货。如果商家不予同意,可以点击退款详情页“申请淘宝客服介入”发起投诉,淘宝客服随后会介入处理。

本报记者 周锦江 刘蒙蒙