

消费者申请退货,天猫延后受理商家却已发货 想退货却被要求支付运费,好冤



“双11网购维权”帮办
热线:15275567096

本报11月14日讯(记者李静)“双11”让不少爱好网购的人过了一把瘾,但是“秒杀”后忧愁也随之而来。11日,市民张华宇网购后在很奇怪的情况下被要求支付120元运费。无奈之下,他14日致电本报“双11网购维权”帮办热线,希望本报帮他出出主意。

消费者遭遇:
申请退货时系统繁忙
白天商家却发了货

“本来是12日零点以后才可以申请退货,没想到时间没到就发货了,现在还要我付120元的运费。”谈起网购中的窝心事,张华宇很无奈。

11日零点,张华宇在天猫上秒杀到了总价值1598元的婴儿床和婴儿车,没想到之后在浏览网页的时候,又看见了更合适的商品,见还没有发货,他便想取消订单,重新选购。但是他点击相关选项时,天猫提示他网络繁忙,申请退货要等到12日零点以后才可以,于是他暂时放弃退货。

“没想到11日白天却收到了发货通知。”张华宇联系了天猫客服,客服人员回复,目前有两种解决办法,一个是联系卖家追回货物,一个是请求天猫介入。

“卖家同意试着帮忙追回,但是需要我支付已经产生的120元运费。”对此张华宇很不理解,“明明就不是我的错,为什么要我来支付?”天猫客服对此也没有给出明确的答复,客服人员当时只是说,天猫介入解决的是买家和卖家之间的问题,对于这种情况,他们也不知道该如何解决。

“我现在都不知道该找谁说理了。”张华宇说,13日,货到了,卖家提醒他可以直接拒收,但是已经产生的120元运费,在申请退款的时候必须扣除。

工商回复:
网站应承担
相应责任

针对张华宇的困扰,工商部门工作人员回应,收集好相关证据,消费者可以到所在地工商部门投诉。工作人员解释,天猫因自身网络繁忙而与消费者约定在12日凌晨以后退货,就应当做好与卖家的沟通工作,卖家在不知情的情况下下发了货,产生的物流费用,这部分费用不应该让买家承担,天猫网站应该为此承担相应责任。

自本报开通“双11网购维权”热线以来,不少市民打来电话,诉说他们在网购中遇到的窝心事。如果您在网购中碰到权益被侵犯的情况,也可拨打本报“双11网购维权”帮办热线15275567096,我们将联合工商部门、本报法律服务团共同为消费者维权提供建议。

提个醒儿

面对低价诱惑 消费者需理性

每年“双11”过后,都有不少消费者后悔自己的冲动消费行为,有的认为自己并没有得到真正的实惠,有的发现自己买了许多不需要的物品,纯粹是跟风凑热闹。

工商部门提醒市民,面对“双11”低价促销诱惑,消费者需谨慎理性消费,切勿跟风冲动消费。在网购时要保存好与网络卖家的聊天记录、约定等证据,一旦交易后产生纠纷,可首先与网络卖家自行和解。如果和解不成,可根据聊天记录、发票、保修卡、说明书、承诺书等向第三方交易平台投诉,还可以向当地工商部门投诉,以维护自己的合法权益。

本报记者 李静 通讯员 宋煊

快递员派件常吃“闭门羹”,找收发室代收又存在安全隐患

“最后一公里”效率低,快递公司很头疼



14日上午8点15分,忙碌了接近两个小时后,一名快递员趁着货物稍少,吃了几个包子当早餐。 本报记者 韩逸 摄

相关新闻

智能快递终端 有望改善投递难

为缓解“最后一公里”的投递难问题,山东邮政部门提倡各快递公司引进“智能收件箱”业务。近几年“智能收件箱”在我国已经逐渐兴起,部分省市已经投入使用。虽然目前烟台暂时还没有引进这项业务,不过未来有望开通。

“智能收件箱”的其中一种是智能快递终端。“智能快递终端类似一个超市的储物柜,可以解决部分投递难的问题。”智能快递终端研发人员应向阳介绍,简单理解就是一个智能的超市存储柜,它的智能之处在于,核对信息后会自动发信息给客户,通知客户取件。

应向阳介绍,终端安装后,快递员将快件送达网点时,按照界面上的提示,扫描授权卡或采取短信验证方式确认身份信息后,系统根据包裹体积大小,选择对应的柜子规格。点击确认后,柜门自动弹出,快递员将包裹存入柜中并关好柜门,系统将自动发送一条包含有取件地址、柜号和验证码的短信至收件人手机,收件人在方便的时间到该终端前输入验证码即可取件。

“这样既节省了快递投递员投递的时间,也方便了消费者随时取件。”应向阳说,研发智能快递终端,主要是为了解决快递“最后一公里”难题。虽然目前还没有开发烟台市场,但是估计时间不会太久。

本报记者 李静



关注“双11”快递业

本报11月14日讯(记者李静)“双11”购物节落幕,这两天烟台快递业务量迎来最高峰。快递公司歇人不歇车,连轴转抢时间,可是快递的“最后一公里”运行效率低,成了快递公

司和消费者都很头疼的事儿。申通快递员张涛介绍,快件在跨省运输的时候其实很快,但是到达目的地之后的分拣、投递过程,则会花费很多时间。尤其是在投递过程中,遇到的难题更多,导致“最后一公里”运行效率低。

“主要是堵车、停车难、倒车难,还经常碰上客户不在家、无人接收快件的情况。”张涛说,去小区里送货,停车很不方便,常常是车进去以后却找不

到停车的地方,有时候掉个头都难,“我这里还好,小区里停车不需要交钱,但是有些同事去市中心派件,有时候停车就得交钱!”

谈起投递难,申通快递员姜晓龙忍不住唠叨了起来。“最烦人的就是客户家里没人,找不到人接收。”姜晓龙说,平时投递时,有的客户上班不在家,有的电话打不通联系不上人,有时一天能碰上三四个这样的情况,无奈只能把快件再带回去。最无奈

的是,有的客户还会因此投诉,埋怨投递太慢,“这真是哑巴吃黄连,有苦说不出。”

为缓解“最后一公里”投递难的问题,不少快递公司会在一些地方找超市或者收发室暂存快件,等客户有时间了再去取。可是这当中也存在一些隐患,比如快件不是客户当面签收的,一旦出现损坏或者丢失等问题,究竟该追究谁的责任?

“最后一公里”投递难成为快递公司一直在头疼的问题。

快递员一天四五小时 是在挨家挨户敲门

这两天,“双11”过后涌来的大量快件让快递员们忙得不可开交。

申通快递员张涛13日晚加班分拣到11点多,14日早上6点半准时到单位打卡上班分拣快件。

上午11点,他又开着车开始挨家挨户派送。“一天下来,大概有1/3的时间用在送件上。”每天至少有四五个小时是在挨家挨户敲门。

本报记者 李静



百米长的传送带前,几十名快递员正在分拣如山的快件。 本报记者 韩逸 摄

二次发酵 健康伴侣

吉斯果园

给健康加上“小金罐”

创发酵型果醋饮品领导品牌

JISI 吉斯集团 健康产业兴 吉斯中国梦

地址: 烟台市牟平区师范路426号 业务电话: 4237199