

# 网上代购退货被收30元调货费

## 律师称可向消协投诉,网购也享7天无理由退货

近日,市民王女士在一家网店代购衣服后想退货,却被要求扣30元调货费。记者调查发现,网上代购产品真假难辨,代购店铺拒绝退货或加价退货现象较普遍。山东舜启律师事务所主任孟宪强律师认为,已写明能退货的代购网店不履行退货义务,违反了消费者权益保护法对网购产品退货的要求,市民可向消费者协会投诉。

本报记者 王皇 实习生 高爽

### 1 写着7天无理由退换 退货时却被收调货费

市民王女士近日在一家淘宝网购买了一件代购的外套,收到货之后发现不合适提出退货,但网店却收取了王女士30元调货费。“在我购买的时候,店里的网页写着7天无理由退换货,根本没提退货的时候要扣30元。”市民王女士说。

王女士购买的是一件ONLY外套,该外套省城商场正在搞活动打五折,原价八九百元,打折后售价近五百元。“还是比较贵,我就记下货号后,在淘宝上找到了一家名为‘可爱的美丽女人衣坊’的网店代购。”

王女士说,网店代购的这件外套只要199元,而且评价高,卖出了60多件,30多个留言的人都说是正品。“反正都

说了能退,我就想先买来看看,不合适就退,所以特意买了运费险。而且店址在北京,来回寄送很方便。”

到货后一摸就觉得手感有差别,王女士随即以不合适为由与店铺客服联系退货,但对方却不提供退货地址。“后来客服说,需要我自己减少30元的退款金额,就是只申请退169元。减成169元后,客服才给了退货地址同意退货。”

记者登录王女士所购衣服网页,该页面图片写明“支持7天无理由退换货”,店铺承诺中也有“7天无理由”字样,而王女士提供的与该网店客服聊天记录中,客服表示退货除需要王女士自付运费外,另收30元调货费。

### 2 6家承诺7天无理由退货 实际只有2家能做到

记者随机询问了6家淘宝品牌代购店铺,发现在店铺网页承诺一项中均有“7天无理由”字样,但实际上仅2家店铺支持7天无理由退货,并声称不收额外手续费。其余4家中2家不支持退换货,1家仅2日内可退换,还有1家则表示要另收20元手续费。

“糖果部落小屋”“宅宅代购小铺”2家店铺的淘宝客服都在签名上写明拒绝退货。“宅宅代购小铺”客服设置的自动回复称,店铺只是专柜的搬运工,要求购买者试穿好确认颜色尺码再进行购买,写明“小店不支持退换货”。这2家店的代购价仅比专柜吊牌价便宜10%左右,单

品售价在900元左右,在6家店铺中折扣最少。

“名暖衣衣品牌店”客服则表示,该店只支持48小时内无理由退换货,买家承担来回邮费即可。“happy宇菲”代购店表示,若退货,除来回邮费买家自理外,还要额外支付20元手续费,而换货则不需要额外付费。

“达芙妮正品时尚专柜女包”和“天天唯美鞋馆”2家代购店表示,支持7天无理由退换货,退换货无额外手续费。

对为何代购要额外收费用,“happy宇菲”称收取的是代购费,不做解释。不愿退货的店铺仅以代购都不能退货作为解释。



### 3 验货为假免费退,专柜不提供验货服务

记者调查的6家代购店和王女士所购店铺均写明为专柜正品,能提供三标,照片多是商场悬挂服饰的照片,销售人员再三强调为正品,不少买家也留言称为正品。

“这些都是自说自话,到底是不是真的,还是要收到货才能判断,而且收到货也不一定判断出来。”王女士认为,正因为网购的实物在付款之后才能到,所以代购也应该和其他网购产品一样支持7天无条件退

货。“代购网店真假难辨,要是真货不能退损失还小,要是假货,花了那么多钱却不能退,那不就店里白赚了?退货店铺赚调货费或者代购费,不退货就能赚真假差价。”

记者以买家身份咨询,“可爱的美丽女人衣坊”店铺客服表示,支持专柜验货,非正品包退,但记者咨询如何专柜验货时,该客服不再回话。另一家店铺则表示可进商场专卖店对比服饰细节,若能找到细节差别拍照作为证据可

以退货,而面料方面差异则无法作为退货依据。“店员口头的说法不能作为验货依据。”该店铺客服说。

28日下午,ONLY振华商厦店店员表示,店内不提供验货服务,“除非是我们官方旗舰店和微店卖出的产品,其他地方的产品我们没法说真假,即使是假的也不可能提供书面材料。”该店员说,从未有市民拿衣服到店内请求辨别真假,她也是首次接到能否提供验货服务的咨询。

#### 律师说法

#### 网购7日内有权退货,拖延或不退可向消协投诉

山东舜启律师事务所主任孟宪强律师认为,已在页面承诺7天无理由退货的网店,其实已与购买者形成了合同约定,一旦购买即能享受该项承诺,产品不论是不是代购都应该履行承诺。

记者发现,淘宝对“7天无理由”的解释是“7天无理由退货”。孟宪强律师说,最新的消费者权益保护法第二十五条规定,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7日内退货,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退还消费者支付的商品价款。

“确实有不宜退货的商品,主要是鲜活易腐、交付的报纸期刊等,服饰、鞋帽类不在其中。如果网店已经承诺了7天无理由退货,就应该在消费者提出申请后履行退货义务,货品完好的就要退还全部价款。”孟宪强律师介绍,新

消费者权益保护法特别将网购内容加入其中,市民遭遇类似情况可以向消费者协会投诉。

孟宪强说,对消费者提出的更换、退货、退还货款和服务费用的要求,故意拖延或者无理由拒绝的,工商行政管理部门或者其他有关行政部门可以责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款。

## 济南胃肠病医院

Ji Nan Gastroenterology Hospital

## 省内首家胃肠病专科医院

180元无痛胃镜 | 诊疗范围 | 反流性胃炎/萎缩性胃炎/糜烂性胃炎/胃溃疡/胃息肉/溃疡性结肠炎/十二指肠溃疡/肠息肉等

