

网购食品退货,强收10%折旧费

买卖双方对于“商品保持完好”意见不一

本报见习记者 刘飞跃

退回两盒产品 收208元折旧费

消费者胡女士于2015年1月14日花了千余元从淘宝网上购得四盒成人益生菌粉。

“买来使用后才发现这次从网上购买的益生菌,不管是口味、色泽还是疗效,都与以前买过的有很大的区别。”胡女士称,2014年12月份她购买过一次益生菌粉,因为当时用得比较好,所以店家打电话推荐的时候她又购买了一些。

胡女士称,发现益生菌有问题后就想退货,但是店家告诉她,产品升级了,让她先试

吃,保证产品肯定不是假的。“我试过产品后还是感觉有问题,于是执意想退货,店家答应了,但仅仅给我退了两盒,而且收取了10%的折旧费。”胡女士称,本来应该退650元,最后只退回442元,收了208元折旧费。

胡女士对此表示不满,因为当初购买商品的时候,店家并没有写明退货要收取10%的折旧费。而且,记者在胡女士发来的网址链接中也没有注意到关于折旧费的任何内容。

不让拆包装 咋知道真假

在退货的过程中商家告诉胡女士,已经拆开的产品不能退货,因为对他们造成了经济损失。对于商家的说辞,胡女士并不认同。她称:“自己花钱把购买的益生菌寄回去,淘宝商家没有什么损失,而且商家也让我尝尝口味,不让拆包我怎么尝啊?我怎么知道真假啊?”

而且,商家要求的不拆包装对胡女士来说也不现实。“我买的是食品,而且商家也让我尝尝口味,不让拆包我怎么尝啊?我怎么知道真假啊?”

对于胡女士所言的折旧费的事情,该淘宝卖家称,胡女士

1月份购买的产品,3月份要求退货退款,时间已经过了将近两个月。

该工作人员称,按照公司规定,一个月之内可以全额退款,他们收取折旧费是因为退回的产品影响他们的二次销售。“我们在退款的时候给她说明了,她说同意我们才退的。”

对此,胡女士称当时退货交折旧费是被逼无奈:“当时商家就说,如果同意交折旧费就给退,不同意就不给退,你说我能不退吗?”

经过协商,该淘宝卖家最终答应退还胡女士剩余的208元。

近日,消费者胡女士称,自己1月份在淘宝网购买的益生菌粉在色泽、口味和疗效等方面与正品大相径庭。联系卖家退货,店家答应退货的同时却要求她支付“10%的折旧费”。经过双方协商,店家最终答应全额退款。

律师说法

退货要收折旧费 网店未主动标明

2014年实施的《消费者权益保护法》第二十五条规定,消费者退货的商品应当完好。虽然新消法已经实施1年,但卖家和买家对“应当完好”的不同理解,导致消费者在买到不合格产品后选择退货遭遇阻碍。

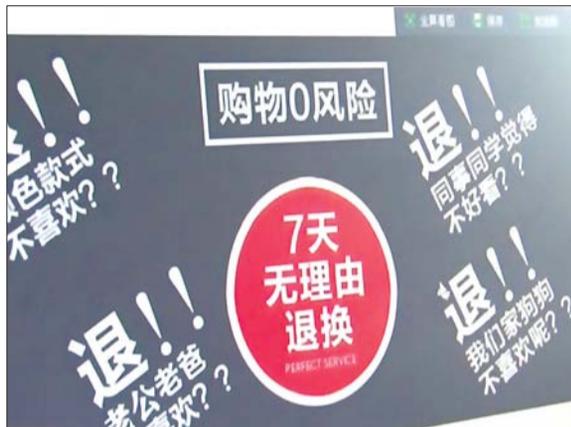
记者浏览不少网店发现,对于新《消费者权益保护法》增设的“七天无理由退货”,网店都在显著位置标明。但是对于退货扣除折旧费的提示,绝大多数商家都没有写明,而是要求商品完好,不影响二次销售。

一手机旗舰店店主称:“只有消费者能保证机器完整无任何磨损,所有配件齐全、完整,包装盒完整、没有任何破损,发票保修卡齐全完整,手机盒子上不要缠胶带,消费者在收到手机七天之内给我们邮寄回来,寄回运费自己出,就办理退货。”

对于食品类商品,一家销售益生菌的网商告诉记者:“没拆过的、包装完整,且不影响二次销售可以退,但产品拆开以后是不能退的。”

对此,消费者一方认为,只要没把产品弄坏了就行,而对于食品类不拆开才能退货的要求,消费者更是不认同。“不拆开怎么知道真假,难道买来后就原封不动送回去?”

山东千舜律师事务所律师王伟称,新消法规定了“商品应当完好”,但没有明确“完好”是什么程度,原因就在于无法判断何为“完好”。虽然消费者发现产品质量问题,但鉴定的成本非常高,不值得。“这涉及到法律规定和维权成本的问题,需要消费者和商家协商解决。”王伟称。



▲很多网店称可无理由退货。(资料片)

▲网购时很多人不会想到退货的麻烦。(资料片)

EIC 启德留学 做最专业的留学机构

第30届世界名校招生展 近百所世界名校现场招生

本周日留学展开幕

索菲特6楼

3月15日 周日 14:00

索菲特银座大饭店6层(泺源大街66号)

咨询/预约电话 0531-82960666

01 高端游学专区: 现场发布2015各国游学路线

02 美国高端留学PO专区: 一站式高端考培及留学服务

03 世界名校面试专区: 近百所世界名校现场面试招生

04 低龄留学服务专区: 定制初中生留学方案 2015高考生双录取计划发布

05 留学增值服务专区: 保障留学生的海外学习/生活

06 出国金融服务专区: 建行金融, 服务留学全程

近20场最权威的专家讲座
耶鲁大学MBA 王庆苑
★美国商科留学的学业选择
★商科留学生的职业规划

BC省政府教育推广经理 Vicky
★加拿大留学特邀嘉宾
★BC省政府北京代表处官员

麻省理工大学硕士 Sam
★如何拿下世界顶尖名校
★海外留学求职面面观

奥塔哥大学招生官 Grant
★曾任新西兰中小学校长多年
★为奥塔哥大学工作19年至今

本科/研究生院校
近百所世界名校现场招生
澳洲/新西兰(共19所)
新南威尔士大学
蒙纳士大学
阿德莱德大学
英国/爱尔兰(共18所)
约克大学
思克莱德大学
威斯敏斯特大学
美国(共13所)
加州大学伯克利暑期课程
北卡教堂山国际教育学院
东北/佩斯大学桥梁课程
加拿大(共15所)
多伦多大学
约克大学
西门菲莎大学-菲莎国际学院
欧洲、亚洲(共22所)
法国普瓦捷大学
法国雷恩第一大学
荷兰阿姆斯特丹大学
德国德累斯顿工业大学
德国开姆尼茨工业大学
新加坡管理大学
新加坡东亚管理学院

初中/高中院校(共20所)
CSYBI英国重点高中
澳大利亚国际精英中学联盟
澳大利亚楷模国际中学
澳大利亚阿德莱德大学附中
美国剑桥高中联盟
北美高中联合驻华事务所
PIE皮尔斯美国高中项目
凯尔高中监管留学项目
圣维托托中学(顶级蓝带)
哈利斯博格中学(顶级蓝带)
科罗拉多泉中学(顶级蓝带)
麻省大学美国精英高中全托项目
德州国际领袖高中
温哥华岛哥维根谷公立教育局
多伦多天主教教育局
加拿大达法国际国际学校
加拿大伦敦国际学院
加拿大宝迪学院
顶级温哥华和多伦多私立高中展团
盖尔夫地区教育局



微信预约有豪礼

公司地址: 济南市千佛山路6号学府大酒店B座3层 0531-82960666/400-1010-303

启德教育 搜一下