

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉  
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

# “双十一”后遗症开始显现

## 7天无理由退换货”选项关闭 买家可通过其他选项维权

近日有两位消费者向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映“双十一”购物后的售后问题。一则是反映所购产品货不对板,想退被店铺拒绝;另一则是因为尺码偏大,想换货时得知“只退不换”。

对此,淘宝天猫表示,考虑到运力关系,故暂时关闭了消费者申请退换货过程中“7天无理由退换货”选项,但其余诸如尺寸不符、质量问题等的选项仍开放,故不存在一定不能退换货的情况。

青年报记者 俞韡岭



“双十一”购物潮的后遗症已开始显现。

青年报资料图 记者 施培琦 摄

### 案例一 “剪标”大衣不能退？

在“双十一”之前,沈女士就在淘宝网一家名为“小虫子”的店铺看中了一件羊绒大衣。根据沈女士反映,该店铺对这件商品的描述,为“货真价实顶级的双面羊绒系列款,不满意无条件退货!”11月11日凌晨,沈女士看到原价1680元的羊绒大衣优惠至568元,便欣喜下单订购。

不过当沈女士收到货时却发现实物与照片并不一样,没有那种“挺括”的感觉,大红颜色也不是非常鲜艳。“更蹊跷的是,沈女士发现这件大衣的一处标签被剪掉。”“为什么我会这样说?因为这件大衣侧面还有一处未被剪掉的标签,是其他牌子的,并非“小虫子”这个品牌的标签,所以我合理地怀疑店家剪掉标签,是不是因为衣服是其他地方“淘”来的?”沈女士说。

青年报记者被告知,沈女士曾先与“小虫子”店铺的客服取得联系

系,但对方以“搞活动,不能退”的理由拒绝她退货的诉求。而另一方面,该店铺签署了消费者保障协议,具体来看,就是“如果买家在淘宝网使用支付宝担保交易服务购买全新宝贝,遇到收到货物存在质量问题或者与网上描述不符或者付款后未收到货物的情况,如果卖家未履行承诺,买家可以根据本页面及淘宝规则规定向淘宝网发起赔付申请,淘宝核实后将进行先行赔付以保障买家权益”。

**【结果】**  
淘宝客服协调解决

青年报记者11月18日从沈女士处获悉,经过她向淘宝客服反映情况后,得到了退货、退款的解决方法,且钱款已到账。但与此同时,沈女士支付了原本是免邮产品的运费,还支付了寄回产品所产生的费用。

### 案例二 想换货被告知“只退不换”？

11月11日零点30分左右,杨先生在天猫“ccdd女装旗舰店”购买了一款货号为C24Y223、尺码是XL的咖啡色中长款羽绒服。不过在收到货后,杨先生发现他的母亲试穿感觉羽绒服偏大,故他向店铺客服提出了换一件尺码为L的同款羽绒服,来回运费由他本人承担。不过杨先生被店铺告知:“‘双十一’活动商品,按照天猫活动规则,不支持‘7天无理由退换货’,不支持换货,只能退货”。

与商家沟通无果后,杨先生于11月12日下午拨打天猫客服热线咨询,但被客服人员以“只退不换”来解

释。杨先生认为,他提出的换货理由并无过分之处,不解为何店铺与天猫客服以这样的理由进行阻碍。

**【结果】**  
消协介入 店铺承诺换货

青年报记者得知,杨先生还将此事向奉贤区消保委反映。经过消协的介入处理,“ccdd女装旗舰店”同意了杨先生的换货诉求。“我跟店铺说过了,我自己承担所有运费,他们让我于11月15日之后将羽绒服寄回去。我于11月18日上午将衣服邮寄出去的,目前在等待店铺的返货。”杨先生说。

### 【平台回应】

#### 暂时关闭

#### “7天无理由退换货”选项

对此类纠纷,淘宝天猫公关部有关人士表示,当消费者选择购买了参加淘宝天猫“双十一”活动商品内的产品,也是可以选择申请退换货服务,只是申请过程中,有关“7天无理由退换货”的选项被暂时关闭了。“消费者去申请退货时有很多选项,还有有关质量问题的、尺寸不符的等等,这些选项都是可以申请的,也是可以退货的。只要是‘消保法’的规定我们都是遵守的。”公关部表示,考虑到运力的关系,故暂时关闭了“7天无理由退换货”选项。

### 【新消法】

#### “无理由退货”写入条款

虽然新《消法》要等到明年3月15日起才实施,但青年报记者发现,部分“双十一”消费者已经关注到新《消法》中关于网购的内容。

据悉,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——消费者定做的;鲜活易腐的;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;交付的报纸、期刊。除前款所列商品外,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。

### ■回音壁

#### 东昌福德维修工单称已归还故障件

本报讯 记者 罗水元 11月13日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目报道了丁先生与上海东昌福德汽车销售服务有限公司(以下简称“东昌福德”)金沙江路2129号4S店间纠纷。报道时,丁先生称东昌福德没有归还故障件,东昌福德则称维修符合4S店操作规程,完全合情合理。

报道后,东昌福德致电记者称当初维修时就已经归还了故障件,该公司提供一份8月24日打印的《上海东昌福德汽车销售服务有限公司维修工单》上,“是否带走旧件”一栏里,明确为“是”,而一份“结算日期”为7月18日《上海市机动车维修结算清单》上,“旧件已确认,由客户回收”一栏后,没有“是”与“否”作标注。

### ■第一线

#### “亿能”电动车 蓄电池不达国标

本报讯 记者 罗水元 昨日,上海市消保委发布今年第11期《比较试验》,“亿能”、“嘉力得电池 JIALIDE”两品牌电动车蓄电池检测结果未符合国家标准,不达标项目分别为“充电接受能力”、“-15℃低温容量”。

近期,上海市消保委购买了15件电动车蓄电池样品,对标志、尺寸检查、2hr容量、-15℃低温容量、充电接受能力、耐振动能力、过放电特性、大电流放电特性、开闭阀压力、安全性和防爆能力等11项指标进行检测。2件样品不符合国家标准,不符合率为13.3%,问题主要集中在-15℃低温容量与充电接受能力这两项指标。

据了解,“-15℃低温容量”检测的是蓄电池在-15℃低温环境中实际所能放出的电量。本次比较试验发现,标称由浙江长兴永诚电源有限公司生产的电动助力车专用铅酸蓄电池(标称商标:嘉力得电池JIALIDE;型号:6-DZM-12),其数据为0.62倍额定容量(标准为0.7倍额定容量)。专家指出,此类蓄电池在寒冷低温环境下会影响到电动车行驶的使用性能,导致蓄电池无法正常工作。

“充电接受能力”检测的是蓄电池接受充入电量的大小。本次比较试验中,标称由山东亿能电源有限公司生产的电动助力车专用电池(标称商标:亿能,型号:6-DZM-14)不符合国家标准。专家指出,蓄电池的充电接受能力不达标,会导致其放电容量逐次减少,深放电后充电困难以及寿命短等问题。

#### 青年消费投诉黑榜 (第9期 2013年10月)

联华易购网  
去哪儿网