

# 原包装不好找 商家不愿登门 理赔总是“踩坑” 网购大件退货难 “运费险”不保险

冰箱、电视机、双人床、沙发……如今,不少人选择在电商平台购买大件商品,只需动动手指,货物很快就能送上门,但如果发现商品不合适、不喜欢,或因质量问题要退换货时,就没那么省心了。

这些大件商品体积都比较大,消费者在选择退换货时,有的被要求原包装,有的被商家一拖再拖,有的遭遇运费险理赔难,闹心事还真不少。

## 奇怪

### 原包装纸箱竟标价百元

“原厂原包装纸箱,完好无损,退换货必备,泡沫完好,欢迎自提或邮寄,邮费自行承担。”在二手交易平台上,一位用户发布的商品竟是某品牌电视机包装纸箱,还标价100元。

一个包装纸箱子,为啥能卖那么多钱?在许多人的印象里,家电包装纸箱和一般废品无异,不少人在安装

完家电后,往往直接扔到垃圾站,即便是拿去卖废品,售价也不过几元钱。但把这些包装纸箱放在二手平台售卖,一下子身价倍增。

这是为什么?记者调查发现,这和大件家电的退换货规则有关。许多大件家电在退换货时,商家往往要求必须要有“原包装”。记者查询一些电商平台就发现,“7天无理由退货”条款

中明确写道:消费者退家电类、灯具类等商品时需提供商品原包装,且包装需保持完整。

所谓“原包装”,就是指生产厂商最小销售单元包装。也有平台声称,支持不满意退货,但同时也提示——收货后,请保留外包装。由此,才促成了二手平台上旧纸箱的火热转让。

## 折腾

### 为退货“曲线救国”买新品

不只是大家电,还有一些大件商品在退换货时,商家也都要求必须有原包装。据这些商家说,之所以要原包装,主要是考虑到原包装更能保护商品,避免在物流运输时受损。不过,一些消费者对此说法并不认可,他们认为商家退货非要原包装,在一定程度上是变相提高退货门槛。

消费者唐女士就曾为寻觅原包装

走了一段“冤枉路”。几个月前,她在某电商平台为家里老人下单买了一款长、宽均为一米出头的护理型轮椅车,到货后,老人在使用中感觉有些不太方便,就琢磨着换一款。

和商家沟通时,对方提出退换货需要原包装。“原包装早就丢掉了,但没有原包装,快递就不肯接单,一等就将近一个月。”其间,唐女士多次找电

商平台客服和商家沟通,对方都说没有更好的解决办法。她又问了小区周围的快递点,对方也表示没有合适的包装。

无奈之下,唐女士只好“曲线救国”,又下单一款尺寸略小一点的轮椅,等收到新轮椅后,再把要退的轮椅装进这个包装里。就这样,快递才肯上门收走并寄给商家。

## 磨人

### 退货总能遇上“物流爆仓”

不只是“原包装”这个要求麻烦,也有消费者反映,退货之后要取货时,商家总找理由拖着不来,流程有些磨人。

说起最近一次大件退换货的经历,消费者陈女士也是叫苦不迭——双11,她在一电商平台下单了某品牌的大床,一共买了两张。床到货后,陈女士预约师傅来安装,安装完,师傅很快就离开了。但陈女士检查时却发现,其中一张床的床头顶板断裂。于是,她马上在平台上找到商家客服,反映商品存在质量问题。

“这种破损应该是物流途中损坏的。”商家客服跟陈女士沟通,可申请

补发一块顶板,并提出给予88元的补偿。陈女士也不愿折腾,就初步认可了商家的解决方案。但家里老人知道此事后,觉得“不吉利”,坚决要求把床退掉。

陈女士再次找到商家,表明要退货的想法。客服先是说各种困难,如北京地区的安装师傅少、活多,物流也不便,后又表示“退货是可以的,不过得向领导反馈”,随后又改口说,最多可补偿300元。

“目的其实就一个,就是希望我别退货。”陈女士说,就这样一直等到第3天,客服才给出明确答复同意退货,并

告诉陈女士大概需要5至7天上门取走,“您这边等电话就行。”

退货的同时,陈女士又下单一张新床。“有问题的床不搬走,我这新床往哪儿放呀?”那几天,陈女士几乎是天天掰着手指头算日子,可始终也没等到取件电话。陈女士再去催促客服,对方回复不是“物流爆仓,安排比较缓慢”,就是“师傅不好找”。

就这样,直到商家承诺的5至7天时间过完,也没等来下文。无奈之下,陈女士又找到电商平台催促,才最终完成退货退款,而此时离她要求退货已过去将近两个星期。

## 糟心

### 大件运费险沦为糊涂账

其实,为了让消费者“敢于出手”下单大件商品,近年来,不少电商平台推出大件运费险,也就是专为大件商品定制的高额退货保障。这听起来不错,但记者调查却发现,大件运费险理赔难让消费者望而却步。

今年7月,杨女士在某电商平台下单一款1.7米长的某品牌双人位沙发,原价2680元,使用优惠券后到手价1768元。收到沙发后,杨女士感到放在家里有些不合适,于是选择退货。

“当时下单时赠送有大件运费险,我才买的。”等到杨女士要退货时才发现,如果把沙发从北京运到广东,物流单上显示,140千克重的货物运费就需1000元。退货前,杨女士特意联系电商平台客服咨询,客服反馈说,在确认商家收到货后,就可申请理赔1000元。

但当商家收到货后,杨女士再找

保险客服理赔时,对方却说只能赔付100元。

原来,之前杨女士按照商家的引导,选择了“退款”操作。但她后来发现,这一操作与电商平台的退换货规则并不一致,最终导致自己在理赔时“踩坑”。

“普通消费者哪懂那么多门道啊。”杨女士表示,如今,货退回去了,商家也收到货了,但保险公司就是不给理赔。现在,她不仅承担了1000元的运费,还因为退货路上沙发有破损,又赔给商家480元。

理赔金额是如何确定的?记者查询某电商平台大件运费险理赔条款时得知,在消费者自行寄回快递的情况下,运费险是按照目前市场常用物流公司,买家发货地址和商家实际收件地址间相同路线的最低运费价

格确定赔款金额。不过,由于这些理赔条款“藏”得太深,消费者往往难以注意到。比如要看到特别详细的理赔条款,消费者需要一次次点击“先行理赔”“大件运费险”等,才能找到关键内容。

北京工商大学中国保险研究院院长王绪瑾认为,大件运费险应该明确两种关系——一种是商家与保险公司的保险关系,另一种是商家与消费者的买卖关系。商家购买运费险后赠予消费者,消费者最终能获得多少运费,其实是与商家购买保险的金额直接相关的。

造成大件运费险如今沦为“糊涂账”的原因是——商家未能在消费者下单时就明确告知他们,究竟买了多少运费险,以及能赔付多少。

据《北京晚报》

## “12356”

### 全国统一心理援助热线 近期有望投入运行

据新华社北京12月25日电 有心理困扰、情绪问题,想咨询心理健康知识,以后可以拨打“12356”。

记者25日从国家卫生健康委获悉,“12356”作为全国统一心理援助热线电话号码,近期有望投入运行。到2025年5月1日0时前,各地现有心理援助热线将与“12356”连接,实现一个号码接通心理援助热线。

## 13.2万瓶

### 市场监管总局 在全国统一销毁“特供酒”

据新华社北京12月24日电 市场监管总局24日组织开展“特供酒”清源打链专项行动,全国共销毁“特供酒”13.2万瓶,包材9.2万件(套),销毁采取绿色环保、无害化方式进行。

近年来,一些不法生产者制售所谓“特供”“专供”“内供”党政机关和军队的酒品,欺骗和误导消费者,破坏市场公平竞争秩序,严重损害党政机关和军队形象。

据介绍,从今年3月起,市场监管总局开展为期一年的“特供酒”清源打链专项行动。截至目前,专项行动线下检查发现涉嫌违法线索1715条,网络交易监测发现涉嫌违法线索795条,广告监测发现涉嫌违法线索477条,督促平台删除违规商品信息1796条,督促平台删除违法广告、宣传信息855条,关停店铺84家,关闭账号175个。

针对非法制售“特供酒”,市场监管总局印发关于严禁制售“特供酒”的公告,切实增强白酒生产、销售、印刷、包装及电商等行业从业人员守法意识。同时,会同有关部门进行跨部门联合打击,形成整治合力。

## 28人生还

### 一架客机 在哈萨克斯坦坠毁

据新华社阿拉木图12月25日电 哈萨克斯坦紧急情况部25日发布的最新消息说,28人在阿克套客机失事中生还。

消息说,当天一架客机从阿塞拜疆巴库飞往俄罗斯格罗兹尼,在哈萨克斯坦阿克套市附近失事,机上共有62名乘客和5名机组人员。

中国驻阿克托别总领事馆告诉新华社记者,经初步核实,机上没有中国乘客。