

近年来,许多消费者选择线上买家具,由此带来的投诉问题也日益凸显。由于大件家具的运费相对较高,一旦出现问题,高昂的退换货成本会使得维权难度增大。消费网络舆情显示,针对“家具退货”的投诉不少,内容多为“退换货难以实现”。近日,有消费者向上海法治报反映,其在红星美凯龙天猫旗舰店购买厨房置物架,发现五金件以及配件缺失,两次叫师傅上门安装无果,申请退货后,又经历重重波折。

两次缺配件 退货却一波三折

黄女士近日在天猫红星美凯龙旗舰店上下单,花了 460 元买了一件厨房置物架。到货 5 天后,黄女士叫了师傅上门安装,却发现部分安装组件以及所有五金件都缺失,黄女士连忙联系客服补寄。

几天后,商家补寄的五金件到货,黄女士又叫来师傅安装。结果,师傅发现,还是缺少部分螺丝,而且疑似发错配件包。此时,这件“大块头”已经在家躺了 10 多天,影响一家三口的日常生活不说,还是无法正常使用。“实在等不起”的黄女士联系商家退货退款,没想到还是糟心事不断。

“第一次等配件耽误了,我申请退货时,已经超过了 7 天。一开始,商家以超过 7 天无理由退货为由拒绝。一番沟通后,商家要求‘原包装寄回’才能安排取件退货。但是包装到货时就破了,我没有保留。”淘宝平台方介入后,在客服指引下,黄女士用新的包装将货物打包好,快递到达商家处后,商家以“商品不符合要求”拒收,并继续拒绝退款。

几天后,这件“大块头”又被快递公司退回到黄女士家里。黄女士提供的聊天记录表示,商家此后要求黄女士砸坏弃件、折断板材后拍摄视频,仓库核实没有问题后才能进行退款。“我没有专门的工具弄坏这么硬的板材。”黄女士不认同商家这一要求,认为这是商家是在故意刁难,给退货设置障碍。“本来想着大品牌售后服务好,没想到这么闹心。”黄女士懊恼地说。

退货需要 “原包装取件”?

事实上,在多家投诉平台以及微博等社交媒体平台上,对红星美

投诉实录

“原包装”取件? 网购大件家具 遭遇退货难

两次安装均缺配件
买家退货还掏运费

凯龙的客诉并不少见,其中包括:迟迟不发货、货不对板、售后难等。

记者了解到,对于大件家具,所谓的“七天无理由退货”,也并非“无理由”。网购有不成文的规定:退货产品不能影响二次销售,而家居建材类产品属于体验消费,在没有使用的情况下难发现问题。

针对黄女士的退货问题,记者近日联系红星美凯龙天猫旗舰店,客服表示,该款商品支持 7 天无理由退货。“如果客户要求退货,我们要求原包装快递回来,否则无法进行取件退回。”客服强调。如果是消费者个人原因要求退换货,消费者承担发回运费,商家承担发出运费。

对于该起纠纷,记者通过天猫客服了解到,平台收到黄女士的维权申请后,第一时间便进行了核实,商品确实存在描述不符和质量问题,平台判定卖家有责,运费应由卖家承担。但商家并不认同。“之前就告诉客户不要自行寄回,否则会被拒收,是客户执意要寄回的。原包装寄回的话,

我们这边会安排取件。”商家表示,消费者砸坏弃件后拍照,核实后他们将安排退款,但运费由消费者承担。

对于商家要求黄女士损毁后直接申请“退款”的情形,业内人士表示,为了杜绝有消费者恶意退款,借机薅羊毛的情形,确实有商家会提出有“损毁货物后拍摄视频”的要求。

德恒上海律师事务所鲁逸恺律师认为,消费者往往需要请专业人士并花费额外费用才能损毁商品,商家因此增加了消费者的义务,消费者有权要求商家承担上述损毁费用;同时,若消费者根据相关法律法规的规定有权申请退货的,商家一般不得拒绝。“商家让消费者‘仅退款’,意味着放弃了拿回商品的权利,之后消费者怎么处置这个商品,商家是不能限制的。”

经协调,近日,天猫方面向上海法治报记者表示,在确认黄女士对原商品“弃件”后,商家同意向黄女士退款 460 元,并退回黄小姐垫付的 45 元快递费。

据《工人日报》报道,近日有多名消费者反映,网购时遭遇商家设置的低价陷阱,实际购买价格远高于店铺宣传页面显示的价格。

记者在某电商平台看到,一商家的宣传页面主图上显示“正宗广东砂糖橘,现货 10 斤”,下方标注“限时价新客 14.6 元”。当记者点进去购买时发现,14.6 元实则为 1 斤试吃装,而最多可选择 9 斤精选装,其价格为 45.56 元。商家对此解释:“下单需要选择规格,很抱歉造成您的误解。”

北京消费者张女士表示,自己在网购时总能看到这样的销售套路,商家将最便宜的价格放在首页显示,实际点进去则有多种品类的价格。近日,她在一家电商平台选购某知名品牌羽毛球拍时,标价显示 38.88 元的球拍吸引了她的注意,她点进购买页面才发现,38.88 元是羽毛球的价格,而真的球拍则要上百元。

2023 年上半年,深圳市消委会对 19 家电商平台开展线上体验调查,发现有 11 家电商平台存在低价诱导问题。在黑猫投诉平台,也有不少消费者反映商家低价引流的问题。

此外,记者在社交媒体发现,不少博主分享关于如何通过设置“阴阳 SKU(库存量单位)”来进行低价引流:“比如,SKU 设置一双鞋垫价格为 10 元,皮鞋 2000 元,用户看到主图显示的是皮鞋,价格却是鞋垫 10 元的价格。用户一旦点进来看,点击量就有了,数据提升了,会更容易增加曝光量。”

陕西恒达律师事务所律师赵良善表示,商家低价引流高价出售,实质上是误导消费者,涉嫌虚假宣传。根据消费者权益保护法、电子商务法等法律的规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。同时,当消费者向平台提供受商家欺诈的初步证据时,或者平台明知商家有侵权行为时,平台应防止侵权行为持续进行,否则需承担连带责任。

律师说法

德恒上海律师事务所鲁逸恺律师分析认为,商家不得合理限制消费者依法行使退货退款的权利。黄女士在淘宝平台购买了商家的厨房置物架,与商家成立买卖合同,商家有向黄女士交付完整、满足使用要求商品的义务。然而,商家交付的厨房置物架存在部分安装组件以及所有五金件缺失的情况,甚至在黄女士要求补寄后,仍有部分配件缺失,导致厨房置物架无

商家不得限制消费者退货退款权利

法安装,违反了双方买卖合同的约定。据此,黄女士有权解除与商家的买卖合同,并要求商家退货退款。

在黄女士申请退货退款的过程中,商家先后提出了“必须原快递包装寄回”、“砸坏后拍摄视频”等要求,对此,黄女士可先向淘宝平台反映相关问题,要求平台协助退货退款,或向当地消费者权益保护委员会投诉,或也可直接向有管辖权的人民法院提起民

事诉讼,维护自身合法权益。

律师认为,许多装修新家的消费者都会提前购买家具,等到发现或出现问题,时间早就超过七天了。基于大件家具体量大以及某些潜在质量问题难以及时发现的特殊情况,建议将“无理由退换货”期限适当延长,并对大件家具在超出“无理由退换货”期限后因出现质量问题的处理做出明确规定。