

过程麻烦 运费高昂 条件限制 特殊商品退货难题待解

《消费者权益保护法》赋予消费者七日无理由退货的权利，让人们能够更加放心地在网上下单。调查发现，对于一些网购了大件商品、按相关规定不能寄递的商品的消费者来说，退货成了一件烦心事。

大件商品 退货麻烦

如今在电商平台，从生活用品到家电家装都可以非常便利地买到，且家电家装等大件商品也都能送货上门，较为便利。但是如果这些大件商品想要退货，就让人犯难了。

“花300多元买了一个床边马桶，老人执意不肯用，只好又花80元退了回去。”北京消费者张女士说。

其实，张女士退货还算顺利。上海消费者孔先生用“无比麻烦”形容他的退货经历。孔先生在电商平台上购买了一台电动按摩椅，收货后发现存在运行故障。他联系卖家客服提出退货，卖家同意了，但是由于商品过于沉重庞大，所以需要他自己找快递取件退回，商家再给他报销快递费用。

孔先生询问了多位快递公司的小哥，小哥均表示不接收这种大件商品。几经周折，孔先生终于找到了愿意寄递的快递公司，结果对方来取件时使用的运输工具却不是货运汽车。孔先生担心按摩椅在寄递过程中出现问题，一直跟车运送，并拍照留证。“以后还是尽量少在网上买大件商品吧。”孔先生说。

北京消费者刘女士也遇到了退货难题。刘女士介绍，她在网上购买了重竹木地板，由于计算失误，多买了6平方米木地板，木地板长2米，总重量为115公斤，退货时卡在了运输上。

刘女士告诉笔者，她询问了多家快递公司的小哥，小哥表示，这样的大件商品包装运送都是难题，而且运费也非常高。之后，她又尝试联系送货上门的物流门店负责人。该负责人告诉刘女士，接收大件商品的物流公司门店都离城区比较远，当初发货时，是卖家统一送到门店，然后由物流公司负责送到小区。现在刘女士要退货，如果不能自行送到门店，会产生上门取件的费用。当商品到达目的地后，同样也存在送货的费用问题。综合以上费用，刘女士退货的运费可能高达四五百元。“最后我

只好留下了这批地板。”刘女士无奈地说。

特殊商品 无法寄还

“这个是枪型物品，不知道能不能寄，只能拿回去试一试。”日前，顺丰快递员小宋在查看打算寄修的电动洗车喷枪时，对笔者如实说。

小宋告诉笔者，邮政管理部门对于快递的收寄有严格的规定。“比如菜刀要有原包装，尖刀按规定长度不能超过20厘米、弧度不能超过60度，否则都不能空运。另外，发胶等喷雾物品，除乌龟、螃蟹外的活体动物等都不能收寄。”小宋说。“即使是上门取退的商品也不行吗？”笔者追问。“不行，上次有位女士给孩子买了一把水枪，打算退货，最后不能寄。”小宋对笔者说。

据了解，根据国家邮政局、公安部、国家安全部发布的《禁止寄递物品管理规定》，枪支弹药、管制器具、爆炸物品、压缩和液化气体及其容器等都属于禁止寄递物品，其中包括管制刀具如匕首、三棱刮刀、带有自锁装置的弹簧刀(跳刀)、其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。此外，“包装不妥，可能危害人身安全、污染或者损毁其他寄递件、设备的物品”也不可寄递。“比如打火机就不能收寄。”小宋说。

这些东西又为何能够寄到消费者手中呢？小宋对笔者分析称，一种可能是卖家在寄递物品过程中，没有如实告知情况，而有些快递公司的工作人员也没有认真核验，另一种可能就是卖家对其销售的产品在相关部门进行了备案。“比如按照规定，手表是不能空运的，但是如果卖家进行了必要的备案，并能够提供MSDS(非危险品证明)就可以。”小宋说。

退货难题 如何破解

“除了邮政部门的管理规定，对于商品的退换货，《消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，

经营者应承担退货、更换、修理的‘三包’义务，而且‘经营者应当承担运输等必要费用’；第二十五条中除了关于七日无理由退换货的规定外，明确了退回商品的运费由消费者承担。”北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云表示，基于对买卖双方利益的平衡考虑，法律对于退货的运费作出这一规定，但同时又规定“经营者和消费者另有约定的，按照约定”，例如经营者为消费者提供高于法律规定的运费险等服务，就是商家和消费者的另行约定。

大件商品以及特殊商品退货难题该如何破解呢？“谁给你送的，你就找谁退。”小宋给消费者支招，当消费者遇到退货难题时，可以找送货的快递公司协商退货途径，也可以与商家协商退货的办法。

“网购商品不应该‘进门容易出门难’。”上海市消费者权益保护委员会副秘书长唐健盛表示，从日常消费者的投诉中可以发现，有部分商家存在混淆七日无理由退货和质量问题退货界限，从而推卸自己应承担的退货义务的行为。

“对于因质量问题发生的退货，退货费用及商品的运输都应由经营者承担。”唐健盛表示，对于七日无理由退货，经营者对限制寄递商品往往缺乏明示，有些还会设置苛刻的退货门槛，因此，应强化经营者责任。对于所售商品，经营者除明确是否享有七日无理由退货服务外，还应明示其在退货时是否附有其他限制条件，比如是否属于限制寄递商品，是否需要消费者自己解决运输问题等，同时提醒消费者考虑运费问题。“不论怎样，退货门槛都不应比消费者买货的门槛高。”唐健盛说。

芦云则用“约定优先”概括了问题的解决原则。她认为，经营者有义务事前明确告知消费者退货的相关限制条件以及运费的承担问题，消费者也应提前就退货问题进行询问，并在购买过程中尽可能与经营者进行详细明确的约定，也可以通过高额运费险等保险机制来化解消费者退货成本高的难题。(李建)

资讯

安徽合肥 开展化妆品“一号多用” 违法行为专项检查

根据安徽省药监局化妆品“一号多用”违法行为专项检查工作方案要求，日前，安徽省合肥市市场监管局部署在全市范围内开展化妆品“一号多用”违法行为专项检查工作。

动员部署深推进。化妆品标签是消费者选择化妆品的一个重要依据，标签违法标注，扰乱化妆品市场，隐藏安全隐患。合肥市市场监管部门统一思想，深刻认识开展“一号多用”违法行为专项检查的重要意义，积极动员部署，推动专项检查落实。

细化任务抓落实。按照规定的时间表、路线图，落实好“一号多用”专项检查各项工作任务，集中排查治理“一号多名称”“一号多商标”和“一号多主体”等违法行为，通过专项检查，引导企业落实化妆品质量安全主体责任，持续净化化妆品市场环境，促进行业健康发展。

据介绍，此次专项检查围绕“防范风险、查办案件、提升能力”三大目标，坚持问题导向，加强经营环节检查与注册备案事中事后监管，结合化妆品经营企业日常监督检查和“妆安行动”化妆品标准化店建设工作要求，强化与“一号多用”专项检查的统筹结合，不断提高工作效能。(张春乾)

黑龙江哈尔滨 “你点我检” 走进食品生产企业

日前，黑龙江省哈尔滨市市场监管局集中开展了“你点我检”进食品生产企业专项行动。

据介绍，此次专项行动结合近期投诉举报热点，紧盯大宗消费和高风险食品，深入生产企业车间、原辅料库、成品库开展日常检查及食品抽检监测工作，将“你点我检”惠民惠企活动推向纵深。截止目前，专项活动已检查食品生产企业60余家，开展食品安全监督抽检19批次、食品安全快速检测211批次，除19次批监督抽检正在积极开展检测外，食品安全快速检测结果均合格。

哈尔滨市市场监管局表示，将致力于不断创新“你点我检”“点”的方式，放大“检”的声势，让“你点我检”工作更贴近民生，走进百姓生活。同时进一步强化服务意识，发挥技术优势，提升帮扶实效，把“送技术、送服务”作为提升食品安全监管质效和推动企业高质量发展的重要抓手，持续优化食品安全保障水平和生产经营秩序。(刘传江)

图片新闻

山东青岛：严把夏粮收购计量关



近日，山东省青岛市市场监管局开展粮食购销领域计量执法检查，针对粮食购销单位在用的电子汽车衡、谷物容重器、水分测定仪、电子天平等计量器具，查验其是否进行强制检定、是否在检定合格有效期内使用，有无故意破坏计量器具准确度等违法行为，确保设备计量可靠准确，严把夏粮收购计量关。

余尹训 摄

如果您的产品、项目想推向全国，那么应该选择……？

快捷的方式 合理的费用

《市场信息报》社有限责任公司 广告部



电话: 0351-4132512
13700501885

QQ: 953445138

中都国际拍卖有限公司拍卖公告

受委托人委托，我司定于2023年7月31日上午10:00举办废旧物资网络专场拍卖会，特此公告。拍品：废旧物资一批、机动车等；预展时间：2023年7月28日（提前预约，统一预展）；预展地点：标的所在地；公司地址：北京市东城区和平里东街民旺园31号楼B1；咨询电话：17610349839；拍卖网址：www.zd168.com