



女子网购遭遇“退货难”

取消订单后商家发货到付 想要退货还得自己垫付邮费

为民办实事 解民心头忧
星报3·15
安心365

投诉方式
0551-62620110
关注市场星报官微
(SCXB123)

明明已经取消了订单,几天后却收到了商家邮寄来的商品,这出人意料。“转折”给合肥市民卫女士带来的只有“忧”没有“喜”。卫女士表示,对于这件自己本不准备购买的商品,商家寄来了到付邮件,这让自己感到很不解。而当卫女士要求退货时,商家和网购平台一致表示卫女士应垫付邮费,双方也就邮费支付事宜一直僵持至今。

实习生 谢雨康 记者 唐朝



取消订单后商家发货到付

2月27日晚间,卫女士在浏览“度小店”购物平台时,看到了一家名为“海口清风志商贸店”的商家。“当时我想给孩子买一些画图用的尺子,就看到这家店里有售。”卫女士回忆道。经过一番挑选之后,卫女士选择了4只名为“多功能函数几何软尺”的商品,总价99元。

卫女士表示,在选定商品之后,自己填写了快递地址等相关信息,但最终并没有选择付款,而是取消了交易。

本以为这只是一次网购经历中的“小插曲”,但令卫女士没有想到的是,3月4日,自己的丈夫把这几把当初已经取消购买的尺子拿回了家。“当时我快递地址填的是我爱人的单位,商家就直接把商品寄了过去,并且还需要货到付款。”卫女士表示,由于最初自己已经取消了订单,所以并没有和丈夫提及此事。“我爱人可能以为是我买的什么东西,于是就付了款。”卫女士说道。

卫女士表示,在自己取消付款至拿到商品的几天时间内,商家始终不曾询问过该笔订单的情况。“我明明已经取消了付款,手机页面上显示的都是‘交易已取消’,为何商家还要把商品寄过来货到付款呢?”面对这一情况,卫女士感到很不解。

此外,卫女士告诉记者,3月21日,

她的丈夫再次收到了来自该平台另一商家寄来的到付邮件。“吸取了上次的教训之后我们就没有签收,这次寄来的商品之前也没有付款购买,结果又是出现了一样的情况。”卫女士对记者说道。

想要退货要自己垫付邮费

在拿到了这件本应该被取消交易的商品之后,卫女士随即联系了商家开始协商退款退货事宜。卫女士认为,自己已经明确取消了交易,但对方依旧将商品寄来并收取货款,这已属于强卖行为。

“一开始商家说退货需要我这边提供订单号,但我根本就没有下单,怎么会有订单号呢?”卫女士向记者说道,“之后商家又说可以退货,但是快递回去的邮费需要我来承担,这一点我无法接受。”

随后,卫女士联系了商家所在的平台“度小店”。“平台客服就说让我先垫付邮费寄回,保留物流面单和运费支付凭证,再提供给客服进行后续处理。”卫女士说道。根据卫女士出示的聊天记录,在此后的对话中,“度小店”客服始终表示需要卫女士先提供相关单据才能进行后续处理。

在僵持了近一周后,3月10日,卫女士再次与平台客服取得了联系。卫女士告诉记者,客服表示由于订单没有

运费险,还是需要自己承担邮费。“我都没有下单购买过这个商品,订单到底是从哪来的呢?”卫女士疑问道。

卫女士随即向平台表示,自己可以按照商家给出的地址寄出到付邮件,让商家承担邮费。但平台回复卫女士称,商家不接收到付邮件,退货的邮费还是得由卫女士支付。“平台一直坚持让我垫付,然后再和商家处理邮费事宜,后来又说不法保证处理结果。”卫女士向记者说道。

平台: 没有订单号无法进一步处理

近日,记者与“度小店”平台客服取得了联系,对方表示需要买家提供订单号等相关信息,再根据这些信息查询具体情况。客服人员表示,如果不能提供订单号,平台无法核实确认商品是否来自平台内的商家,也就无法进行下一步服务。

记者在“度小店”平台中查询发现,“多功能函数几何软尺”这一商品有多

家店铺在售,标价均为99元。记者随后多次拨打“海口清风志商贸店”在平台上留下的电话号码,但均未能接通。

法律人士: 涉及诈骗行为可报警

有法律人士介绍,近年来,一种名为“盲发快递”的手段进入了公众视野,许多人在没有网购的情况下收到了商家发来的到付快递。在此方式下,商家通过各种渠道获取客户信息后,不需客户下单就发货到付,利用到付款和实际商品的价值差获利,其中收到快递的大部分人会以为商品由家人、朋友购买,进而选择付款签收。

业内人士表示,对于消费者来说,收到自己并未购买的、来历不明的“货到付款”包裹,首先及时与家人、朋友沟通,发现异常则拒收,网购时也应注意保护个人信息;若不慎付款签收也不能“自认倒霉”,应及时向快递公司反馈,如对方涉及诈骗行为可报警处理。

老人购买激光治疗仪,因禁忌不能使用

经本报交涉,目前货款已经退回

星报讯(记者 祁琳)日前,市场星报官方微信开设“3·15”维权平台,合肥市民王女士致电,称去年年底她爱人购买了一台仁仁康半导体激光治疗仪,但因产品上有使用禁忌,爱人郑先生无法使用,多次沟通一直没能退款,向本报“3·15”维权平台投诉。

去年,郑先生因生病一直想给自己买台治疗仪,听人说过仁仁康半导体激光治疗仪,便从网上寻找,后有产品销售与郑先生联系,最终确定购买一台仁仁康半导体激光治疗仪,付了200元定金。

“一直没有发货,所以我们不想要了,就要求把200元退给我们。”王女士说,当时销售员坚持说降价力度大,原先4千元的机器,现在只需要1990元就可以买到,而且提出,如果使用一个月不满意还能退款。

郑先生架不住销售员推销,就付完尾款购买了。

收到货后,使用了两次发现说明书上的禁忌说明,表明癌症患者是不能使用的,“我老伴患有癌症,所以我们立即要求销售退货退款,提供了医院证明,沟通了几次,一直没有得到很好的解决。”王女士告诉记者。

3月23日,记者联系了厂家一位马姓工作人员,他表示,查询后台是有这么一个退款反馈,“癌症患者肯定是不能使用的,我们会与消费者联系,承诺全款退回,退回商品的快递费也由我们承担,考虑现阶段郑先生正在住院,退货可以推迟,先把退款退回。”当天下午,王女士也表示,目前问题已经得到了解决,1990元退款已经退回到他们的账户。



扫码关注市场星报官方微信,进入“星报3·15”投诉平台,为群众办实事,解民众心头忧。