

# 退换不顺畅 价保不落实 到货不准时 卖货夸海口，售后谁解决？

“双11”的喧嚣持续了半个多月，不少消费者已经进入应接不暇的收货模式。与此同时，围绕各类售后问题，也出现了不少来自消费者的投诉，如质量有问题、退换货不畅、价保不落实等被频繁提及。

## 质量有问题，超时不能退？

“说是两天给我回复，过了一周都没消息。商家态度强硬，问就是不退换。”消费者郭女士有些气愤，“为了件几百块钱的衣服，商家的诚信在哪里呢？”

不久前，郭女士在某平台直播间看到一件风衣，售价339.9元。从屏幕画面来看，风衣款式令人心动，尤其金属纽扣十分别致，冲着新颖的造型，郭女士买下了这件衣服。

几天后衣服到货，因为天气还不太冷，商家又说风衣属于标准尺寸，郭女士大概看了看样子，没有上身试穿便收了起来。

而当真正准备穿这件风衣时，她才发现商品有些货不对板。不但尺寸不标准，最相中的金属纽扣甚至自动脱落了。“质量有点差呀！”郭女士联系商家希望退货退款，对方却称已经过了“七天无理由”退换货时间，拒绝退货。

“我才买了半个月，之前也没有穿，而且是商品本身质量有问题，即使过了时间，也不能不管呀！”郭女士向商家所在平台投诉，平台方面称会替她与商家进行协商。

两天后，平台致电郭女士，称将由商家给予100元补偿，问她是否接受。想着不能退货，就自己找裁缝改改衣服，郭女士便同意了。然而过了约定时间，补偿款却没有到账，郭女士再次发起投诉，希望继续推进处理。

超过七天，网购商品就没法退了吗？北京盈科律师事务所王冬梅律师解释，该规则并不能限制消费者在商品本身存在瑕疵或质量问题的情况下，要求退换商品的权利。我国消费者权益保护法二十四条明确规定，在收到商品后发现商品质量有问题的，消费者可以要求卖家退货，并没有对退货的时间限制为七天内或者七天后。

## 购买时有货，拍完就无货？

网购时，消费者可能会发现一些价格十分优惠的商品，而当以为“捡漏”拍下后，商家却坚持声称商品无货，迟迟不肯发货。消费者金先生，最近就因为此事和某平台第三方入驻商家“杠”上了。

9月19日，金先生网购了两台咖啡机，当时每台价格不到200元，商品标注9月21日发货。但足足等了1个多月，订单至今仍是“待发货”状态。

金先生与商家多次联系，对方均称商品无货，希望他退款重拍。然而重新下单的话，咖啡机价格就变为1000余元。对商家“无货”的解释，金先生并不认可。如果当时商品真的没货，就应显示“到货通知”，是无法拍下付款的。

“难道是吸引了大家购买后，觉得价格太便宜反悔了？”金先生坦言，自己也怀疑过店家标错价格或系统故障

等等，认为只要对方好好沟通，讲明情况，自己也能理解，并不想故意为难。但对方坚称没货，也不提给予一定比例的差价补偿等方案，“感觉就想一直拖着，拖到我主动退款算了，那我是不能接受的。”

若卖家真的将商品价格标错，就可以不发货吗？记者在该平台找到一份“标错类事件处理标准”，条款显示经平台判断为非标错类事件，或判定为标错事件但订单损失金额小于人民币1万元（含）的，商家应按订单约定履行发货义务。

如果商家因标错产生重大损失，根据《合同法》第五十四条、《民法总则》第一百四十七条、一百五十二条规定，可通过诉讼或仲裁的方式行使撤销权。也就是说，在卖家未证明存在重大误解请求撤销合同的情况下，应就标价错误向消费者承担相应责任。

## 预售类盲盒，就得一直等？

在经过近3个月的等待，以及多次与客服交涉，并拨打12345热线投诉后，刘女士终于收到了此前购买的盲盒。“客服说盲盒类产品不支持退款，大家就只有一直等，超期的这么久也没有补偿，感觉非常不合理。”

数月前，某音乐典礼活动推出一系列盲盒周边，称有机会从中获得典礼门票。不少粉丝为了门票，竞相在指定微店下单购买盲盒。刘女士于8月1日消费69元，购买了一个盲盒，商品标注付款成功60天发货，但直到国庆假期结束，盲盒产品也没有进一步发货动态。

不想等待的刘女士申请退款，却被“不退不换”的购买协议挡了回来。“不支持退款，就代表店家可以逾期不发货吗？风险全部转移到消费者身上，这是什么霸王条款？”

和刘女士情况类似，社交平台上不少消费者也在质疑该微店盲盒超期发货不退款的问题。而近期终于收到盲盒的消费者，则直指内里商品

质量很差，远不值69元这个价钱。拆开盲盒后，满怀期待的消费者纷纷吐槽毛毡包扎人，水杯还没有拆快递的刀重，小夜灯实物与宣传图严重不符。疑似以门票为诱饵，对粉丝进行“收割”。

“以为是木质底座，收到手是廉价的塑料底座。插槽松松垮垮，立牌轻轻一碰就掉了，还不如小摊贩卖的质量好！”以小夜灯为例，根据实物图，记者在购物平台搜索材质大小类似的夜灯摆件，发现价格仅在十几、二十元。

对盲盒这种新型消费模式，中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出，其同样不能损害消费者的合法权益。比如制定盲盒规则要公平合理，不能通过制定规则限制消费者的权利或减轻自身责任。经营者提供的盲盒消费信息要真实、准确、全面，不能只突出对消费者有利的信息，弱化或隐瞒不利信息，要充分保障消费者的知情权和选择权。

## 价保条款多，承诺难落实？

如果刚买完商品不久，就发现东西变得更便宜了，估计会让人感觉有些“闹心”。不少消费者在购物时，倾向选择一个相对“低价”的时段入手。

为了增强吸引力，商家常采取“价保”的方式打消顾客疑虑。价保是指“商品价格保护”，消费者购入的商品若带有规定天数的价保标识，意味着在相应一段时间内商品不会降价，如果降价，消费者可以申请退还差价。然而实际操作时，围绕“价保”却说法多多，消费者真正申请价保，常面临“这也不算，那也不算”的尴尬。

市民李先生在不久前购买了一台3499元的电视机，价保期间发现降价700元。希望退回差价时，客服却称，后来降价是因为平台推出补贴活动，算上补贴才便宜的，因此不支持价保。“我买东西在先，补贴活动在后，购买时客服也未告知价保期间将有补贴

活动。”虽然李先生对客服解释并不认同，但觉得继续沟通很麻烦，便懒得继续追究。

陈女士反映，自己购买某品牌手机时，显示有价保，买完不久发现降价了200元。商家称是因为叠加了优惠券，商品本身没有降价，因此不享受价保服务。只要商品更改链接、增补优惠券、变动赠品等等，商家都能“绕”过价保承诺。记者发现，要求严苛的价保被视作一种虚标误导，“钻空子”的行为受到消费者诟病，是相关投诉的“重灾区”。

对此，中消协曾发布提示，建议消费者提前明确保价时间、保价方式、价格范围等规定细则，必要时留存聊天记录、广告宣传页面截图等证据，便于在产生纠纷时维权。同时敦促各电商经营者切实做到以消费者为中心，让利于民，多一些透明与真诚、少一点算计和套路。

据《北京晚报》

更俗  
剧院

扫二维码关注更俗剧院微信公众平台，获取更多电影演出信息。  
更俗剧院新官方网站 <http://www.ntgsjy.cn/>  
售票热线:85512832 服务监督:85528668

最新演出信息

布丽·拉尔森主演《惊奇队长2》  
张译、潘斌龙主演《无价之宝》  
张钧甯、阮经天主演《追缉》

11月26日 19:30——  
西班牙马德里弗拉明戈舞剧团舞剧《卡门》  
12月10日 19:30——评剧《祥子与虎妞》  
12月28日 19:30——2024南通新年音乐会

福彩直通车

南通福彩热线电话:85286795

申办福彩投注站的朋友们看过来！

想在南通市区开一家福彩投注站该如何申请？只要您符合以下条件就可以啦。  
首先，申请人必须是南通市常住户口，年龄在18周岁以上60周岁以下，中专以上文化程度。申请人本人必须直接参与彩票销售工作，连续销售时间不少于4小时/天。可根据自身条件开设国标专营店、普通专营店、双彩店或兼营店。申请的店面与其他福彩站点步行距离不少于200米，但同一区域（如：同一小区、同一区位）内，为保护老站点利益和可持续发展，不再新增投注站。  
申请人须提交本人身份证、户口本、学历证明、结婚证等原件、复印件及联系电话，材料不全不予登记。详情请咨询南通市福利彩票发行中心市场部。

福彩双色球 2元可中1000万