

新消法即将实施 家具建材电商无理由退货难落实



2014年3月15日，新版《消费者权益保护法》(简称“新消法”)将正式实施，其中的新规定“7日网购后悔权”引发家居业界普遍关注。记者通过调查发现，相比其他商品，家具、建材等家居产品由于价格高、运费高、包装复杂，退货对于消费者和商家都可谓是“难言之痛”。

新规

网购有了“七天后悔权”

今年3月15日起，修订后的《消费者权益保护法》即将实施，其中要求“网购产品七日内无理由退货”，该法规第二十五条规定：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。定制产品、鲜活易腐产品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品和报纸、期刊等四类商品除外。

日前，国家工商行政管理总局也正式发布公告称，《网络交易管理办法》已经国家工商总局审议通过，将自今年3月15日起正式施行。《办法》指出，除了部分特殊商品之外，网络商品经营者销售商品，消费者有权自收到商品之日起7日内要求无理由退货。

该《办法》还规定，消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定承担。这意味着7天无理由退换已经从网购平台的自律准则上升为具有法律效力的消费法规。

调查

家具无理由退货费用高昂

在新规实施前，家居建材网购的退换货情况和政

策是怎样的呢？记者采访多个成熟家居电商了解到，目前绝大多数都实行产品质量问题或“由于卖家原因导致的退货”，不需要消费者承担任何费用，非质量问题的七天无理由退货买家承担来回运费的自律准则。但对于“消费者个人原因发生的退货”各家居品牌都有较为“苛刻”的规定。

有部分商户表示“不接受无理由退货”。一位淘宝店铺掌柜告诉记者，网上买家具流程相对复杂，且是分次付款，如果出现质量问题我们包邮退换，“但如果不是因为质量问题，消费者再要求退货有点难以接受”，并呼吁“法规在保护消费者的同时也应该保护企业的利益”。

家居产品7天无理由退货难，到底难在哪？淘宝网某知名家具品牌创始人表示，运费高和物流损失是困扰买家和卖家退换货的主要原因。他解释说：“以一件1.5立方米的桌子为例，如果整体包装，包装费就要400~500元，况且很多消费者不会对家具进行包装，退货得不偿失；如果包装不专业，家具再送到卖家那里肯定有损坏，而且一旦安装或使用了，多多少少都会影响再销售，向物流公司要求赔偿要花费时间和精力，所以卖家和买家都不希望退货。买家提出退货要求，商家往往以修代换，或者以补偿来解决。”

家居电商回应：

家具建材无理由退货难落实

“七天无理由退货”新规的出台，家居建材电商们又持何种态度呢？记者采访了多个较成熟的家居电

商品品牌，发现各品牌一致认为，“七天无理由退货”适用于标准化产品，例如开关、插座、瓷砖、木地板等建材五金品；对于餐桌、衣柜等非标准化产品则相对较难落实。

据了解，除沙发、椅子以及部分建材产品，送到消费者家中的家居类产品多属于半成品，需要安装、调试后才能使用。如果产品经过拆包装、组装、拆卸、打包等环节后再退回，基本就不能进行二次销售了。

笔者点评

执行无理由退货难度较高

据了解，新规指出无理由退货的“运费由消费者承担”。但记者了解到，家居产品的拆卸、包装都需要专业人员操作，如果消费者不具备一定的技术实力操作起来难度很大。另外，消费者自付退货涉及到“物流费和包装费”，其中物流费大约占据产品成交价的10%~15%，包装费占据5%左右，如此算下来退货成本会很高。

有业内人士分析指出，对于消费者而言，七天无理由退货的硬性条件是买家承担来回运费，这是对于买家和卖家双方而言的貌似公平。但家具建材产品不像是服装鞋包等商品，物流费用动辄几百元，一旦发生无理由退换货，意味着消费者要平白无故损失数百元运费，而且还要自行拆装联系工人搬运联系物流运输，这往往会致消费者“打落牙齿往肚里吞”，或是找卖家补偿些许费用不了了之。最终使得法律保护成为“美丽的泡沫”。

据《信息时报》



安信木门

《中国地热300问》推荐地热专用地板 | 连续3年获得上海地热行业信得过产品

安信钢化实木地热地板

专为地热而设计

我一直在寻找
可以在地热中使用的实木地板
安信在非洲火山带发现了这样的神奇树种
一百年来，它不断吸收地下矿物质
最终形成了超稳定的“钢结构”
这种天然实木
才能真正适应于地热环境

安信门店地址：
 宁波店：现代精品地板城3楼59号 联系方式：87889387
 北仑店：北仑新世纪建材市场2楼8号 联系方式：86968600
 慈溪店：慈溪红星美凯龙2楼中厅B8028 联系方式：63795377

宏升门窗

宁波宏升节能门窗工程有限公司创建于2011年，是一家专注于高档铝木门窗研发、生产并在高档铝木门窗市场具有一定知名度和影响力的企业。作为一家“以技术为核心，以服务为根本”的高档铝木门窗研发、生产的企业，公司自建之处就着眼于高档铝木门窗的技术集成和研发创新，致力于不断满足客户个性化要求；现已形成公司独有的门窗产品和独创的生产工艺，在龙蛇混杂的铝木门窗市场具有天然的识别特征，能够鲜明地突出客户的格调、坚定地维护经销商的利益。业有专攻、术有独精，铝木门窗、宏升专业！

宁波宏升节能门窗工程有限公司
 宁波市鄞州区瞻岐镇岐化村外塘工业区18号 电话：0574-89061899 13362850065
 宁波现代商城太阳区69号 电话：0574-87951522
 宁波现代门窗市场99号(宏升门窗) 电话：0574-87479069