

# 包装费+运费 > 商品价格!

消费者:感觉自己被坑了 消保委:商场应该人性化服务



消费  
维权网

本来想着可以买到便宜货,没想到包装费+运费,比商品的价格还高。周先生觉得自己花得钱有点冤枉,商家认为自己是按照规定执行,双方矛盾无法协调。消保委有关人士则认为,商场应该多点人性化服务。

## 买了特价商品却没有包装

周先生告诉记者,前天晚上他去宁波宜家商场购物。他在一楼的特价商品区看中了一款打折的书柜门,因为商品有点瑕疵特价处理,原价250元的门只卖129元,他觉得挺划算的,于是买了3扇书柜门。付款后,要运送的时候出现了问题,由于这些门都没有包装,宜家方面提出每扇们需要另收

40元的包装费,加上运输和安装的费用达150元,外加的费用超过书柜门本身的价格了。

周先生颇为不满,他觉得即使是特价商品也不能“裸”卖给客户,必要的包装还是要有,而且3个同样型号和尺寸的书柜门,为什么要单独包装?不能包装在一起,按照40元收吗?“我是宜家的会员,之

前也买过商品,他们都是包装在一起的,这次单独包装,明显是为了多收钱。”周先生表示,当时带着老婆、孩子一起去的宜家,私家车根本装不下这3个柜门。而且已经是晚上9点多了,他一时也叫不到其他的车辆来运货,于是要求退货,但是宜家方面却声称“特价商品不予退换”。并提出,周先生已经付款的3扇

书柜门如果要存放在宜家,还需支付30元的保管费。这让周先生更加难以接受了。他表示,之前也知道宜家送货和安装是要另外收费的,但是卖出的特价商品要另外收取包装费用,而且价格偏高,却没有事先说明,这是他无法接受的,感觉被坑了。于是他把自己的经历发到了论坛上。

## 网友意见也出现分化

周先生的这个帖子引来了网友的热烈讨论,而且呈现了截然不同的两方面意见。

一部分网友支持周先生,认为商场出售商品就应该提供适当的包装,不能因为特价打折就另外收取包装费用,而且加收的费用

明显偏高,有店大欺客的嫌疑。有些网友则认为,宜家这类国际连锁企业,人工费用确实很高,但是不管收多少钱,应该事先告诉消费者,不能等到付款后再来收取包装费用。

但是也有网友觉得

周先生自己也有疏忽,在买这类特价商品之前应该了解一下商场的服务价格。“宜家是会提供相应的配送和安装服务,但是由于价格比较高,如果数量不是特别多的话,还是自己提货比较合适。”网友“江小熊”表示,之前

有温州的朋友托他在宁波宜家买了一个儿童安全座椅,如果让宜家托运,因为要跨市,费用超过300元,后来他找了物流公司,只花了100多元。所以,他提醒广大网友,提货时要比较一下,选择合适的方式。

## 宜家:独立包装是为安全考虑

昨天记者联系到了宜家方面。宜家方面介绍,周先生购买的是位于一楼的处理商品,因为商品是旧款、有损或者瑕疵以及换展产品,有可能是没有包装或者包装破损的,但是并不影响正常的使用功能。商场已经在一楼的处理打折区,明显地标注了购买须知,尽到了通知义务。

由于这款书柜门有玻璃部件,为了安全起见,每个商品必须独立包装,这样从材料和人工方面自

然会增加费用。宜家商场表示,关于收费标准是全国统一的,如果周先生觉得运输费用超过预期,可以自行提货。至于30元的保管费用,可能是由于双方沟通出现了问题,他们本着为客户服务的原则,可以暂时不收取,其他方面只能按照规定来执行。至于处理商品不予退换,这个标签是粘贴在每个商品上的,周先生在付款之后,要求退货,这个要求他们是无法满足的。

## 消保委:商场服务要人性化

宁波市消保委副秘书长周丽娟认为,商场对因为有瑕疵等商品采取打折销售的方式,并且明确标注不可退换,则可以认为双方都予以认可了,属于事先告知行为。周先生因为商场不能提供免费包装要求退货,商场方面是可以拒绝的。

消费者付款以后,商品的所有权就进行了转移。如果商场由于保管周先生存放的物品而付出了人力物

力成本,按照权利和义务对等的原则,自然可以要求对方支付一定的费用。但是,在实际操作过程中,商场方面也要考虑到消费者的感受,尽量做到事先告知。

周丽娟提醒广大消费者,随着越来越多的国际化连锁企业进入宁波,消费者的消费观念也要与时俱进,而商场方面则要根据国情,提供更多的人性化服务。

记者 毛雷君



# 力美合一

## 雷克萨斯全混动科技






POWER OF HYBRID

从能源之变,成就智慧世界

LEXUS 雷克萨斯中国经销商

LEXUS 雷克萨斯中国经销商

宁波宁兴

宁波宁兴

615

中国经销商

宁波宁兴

宁波市北仑区小港街道一德555号

0574-86070000

宁波宁兴

宁波市鄞州区下穿立交5588号

0574-89029900

宁波宁兴

宁波市北仑区小港街道一德555号

0574-86070000