



315  
消费者权益日·特别报道

# 海淘纠纷维权很难

## 提醒:海淘时测算成本,谨慎下单

□记者 史妮超

尿不湿、奶粉、化妆品、保健品……越来越多的人选择在跨境电商平台上淘“洋货”,在不少市民通过“海淘”实现了他们“价廉物美”的购物需求。然而,与人们轻车熟路的国内网购相比,海淘因为属于跨境贸易,加上流通环节复杂,一旦消费者遭遇问题,发生纠纷,维权难的问题就会凸显出来,往往面临责任不清、程序复杂、成本过高、语言不通等障碍。



海淘遭遇假货。CFP供图

### 开栏语

消费维权与市民关系密切,多年来,宁波晚报一直致力于帮助维护消费者合法权益不受侵害,帮助营造一个公平、公正、诚信经营消费环境。

在2016年“3·15”消费者权益日即将来临之际,我们推出了一系列主题策划报道,这些报道主要围绕时下消费投诉热点,从民生关注角度进行挖掘,并强化消费提醒以及服务,推出官方微信公众账号“买姐消费指南”,您的维权我们帮忙办。

### 质保难:净水器过滤的水竟是黑色的

去年10月,市民陶女士在跨境购平台上的一家店铺(宁波富邦电子商务发展有限公司)内购买了6个碧然德净水器滤芯。然而在使用过程中,陶女士发现装入了新滤芯的净水壶,倒出来的水居然呈淡黑色。在多次冲洗滤芯后,情况并无改变。陶女士不敢继续使用剩余的滤芯,并向商家进行了反馈,要求退货。

然而商家却表示,该商品是由品牌商通过

正规渠道供货的,且相关手续均合乎法规。该商品也仍在保质期内,并未过期。产品质量正常,不能给予退货,双方协商无果。后经市场监管局保税区分局12315协调,该商家最终同意给予退货。

今年3月初,北京的一位奶爸沈先生在宁波跨境购平台上购买了7罐进口牛栏奶粉,然而收货时却发现奶粉的保质期就在6月份。与卖家协

商后,沈先生选择了退货。

“原来一看价格比较实惠,就一下买了7罐,没想到却是临期产品,毕竟是孩子吃的,希望商家能在商品说明中写明保质期,这样消费者就能有所取舍。”沈先生建议称。记者昨日打开该商家网站搜索到这款奶粉,看到商品说明的显著位置已经标明了保质期。

### 退货难:想要退货国际运费高得离谱

去年11月,市民吴女士在美国亚马逊官网上淘到了一件Coach风衣,加上国际邮费及关税才600元,相当于国内专卖店打了3折的价格,吴女士觉得非常划算,满心期待等着收货。没想到3周后收到衣服时发现衣服的尺码是欧码,偏大,只能与卖家沟通退货。卖家虽然同意,但由于并非质量问题,邮费得由吴女士自己承

担。她算了笔账,用EMS从宁波快递到美国,邮费起步价就是200元,“600元买件风衣,退货还得多付200元,想想还是算了。”

“海淘”商品虽然也有售后服务,但因为跨境因素往往难以实现。一方面,尽管越来越多的海外购物网站实行免费退换货政策,但通常存在时间限制,加上耗时长和运费贵等因素,

让许多人打消了退货念头。

市民罗先生今年春节前找西班牙个人代购海淘了一款女士拎包,拿到货却发现包面上有轻微划痕瑕疵,“我第一时间拍了照片与代购沟通退货,对方说瑕疵也有可能是我人为造成的。想要投诉,却被告知个人海外代购不在国内消法的保护范围内。”

### 售后难:进口小家电坏了返修难

在关于跨境海淘的消费纠纷中,还有一类纠纷占较大的比重,就是很多产品不便于返修,尤其是小家电类商品。

去年6月份,初为人母的黄女士,在美国一个母婴网站买了一套电动吸奶器,加上国际运费及关税,一共折合人民币约1300多元,比国内近3000元的售价着实便宜了不少。但是半年多后,吸奶器的主机出现了故障,无法正常使

用。由于是海外购买,吸奶器无法在国内保修,而寄往美国运费高昂。经过反复与这家国外母婴网站协商,最终网站愿意承担维修费用,何女士自行找国内的修理商修理。但是这仅仅是海淘维权中少数得以成功维权的案例,还有很多海淘族遭遇到类似闹心问题,却无法维护自身合法权益。

“去年从韩国买回来的食品料理机用起来确

实不错,可坏了之后无法维修。”市民冯女士说,前两天,她花了1000多元购买的料理机突然无法正常工作,但在国内找不到售后服务网点。

据记者了解,有些国内跨境电商虽然承诺提供产品售后维修服务,可真正实现起来比较困难。多数商家只能帮助消费者将产品寄回国外进行维修,周期可能长达2至3个月。

### 消费提醒:海淘时测算成本,谨慎下单

对此,宁波市消保委等相关部门提醒,海淘时要加强风险意识,不要一味地贪图便宜。海淘时要考虑周全,在下单的时候要折算、测算一下相关的成本,比如商品使用周期,物流配送成本、时间等。要合理选择商品,避免盲目跟风。海淘

商品在很多情况下确有价格优势,但未必完全符合国人需求,比如国外奶粉配方不一定适合中国宝宝体质。此外,购买非处方药、保健品、食品等关系身体健康的产品时,海淘更需谨慎。

消费者在海淘时还要加强风险意识。海淘

纠纷主要有发错货,少发货,货物拿到手时有损坏或者快要过期,甚至买到假货等等。另外,业内人士还表示,网络支付有风险,信用卡账户可能被盗刷等,也是海淘潜在的风险。“海淘族”要加强这些方面的风险意识,谨慎下单。

## “买姐消费指导”上线 您的维权我们帮忙办

本报讯(记者 史妮超)“买姐消费指导”正式上线啦!本微信公众号是由本报财经部记者倾力打造的消费类多功能新媒体品牌,旨在为市民提供消费资讯、消费指导、消费维权服务等。

如果您的消费权益被侵害,可以通过微信告诉我们,如果您有自身遭遇的侵权案例或感兴趣的问题,也可以与记者交流互动,我们将邀请职能部门工作人员或相关专家为您答疑解惑。与此同时,“买姐消费指导”将定期向大家提供市消保委开展的商品比较试验测试结果、专项调查报

告、消费维权、民生投诉及典型案例等资讯信息,帮助大家避免消费陷阱,更好地运用法律武器维护自身合法权益。

此外,“买姐消费指导”还将为市民提供专业的消费信息和帮助,涉及房产、汽车、旅游、医疗、家居、餐饮、娱乐、服装、美容等10多个行业,全方位“扫描”您生活中所能触及的方方面面。

感兴趣的读者可在微信“查找公众号”一栏中搜索“买姐消费指导”,或扫一扫以上二维码即可关注。



微信公众号  
“买姐消费指导”

看男科 到欧亚



宁波欧亚男科医院  
OUYA MAN'S HOSPITAL OF NINGBO



健康热线: 0574-2785 9999

院址: 海曙区解放南路8号(兴宁桥西、天元大厦对面)

网址: WWW.NBNKYY.COM

印 度 尼 西 亚 文 明 比 较 研 究