



3·15

消费者权益日·特别报道

# 网购大件商品出了问题退货难

## 买家具家电最好选择同步送装的商家

随着越来越多的人习惯网购,就连家用大件很多人也会上网购买。不过,由于网购看不到实物,大件商品的运输也比较麻烦,一旦商品有质量问题易引发纠纷。对此,市消保委提醒,网购大件商品,更需多方对比再下单,最好选择同步送装的商家以保证“7天无理由退货”。

### 网购大件商品出了问题退货难

目前网购家居、家电的售后服务存在一定滞后和缺失。

消费者戴女士家住海曙丽园北路,平常柴米油盐,基本靠网购解决。今年年初,她网购了一个藤制双人摇椅,让她很失望。“到货后,拆开包装,外观与商家描述的基本一致,但有一股很浓的刺鼻气味。”

双方沟通后,卖家提供了退货和换货两种方案供戴女士选择,但考虑到藤椅的体积太大,不仅寄送运费较高,而且戴女士家住小高层的顶楼,没有电梯,找人搬运很费劲,戴女士最后将新买的藤椅搬进

了杂物间。

在装修过程中,所有建材几乎全程网购的郑女士,也遭遇了伤脑筋的事。“在做泥水工之前,我在淘宝一个瓷砖品牌卖家下单了两个卫生间和一个厨房的墙砖、地砖,结果送到之后,有近1成瓷砖存在破碎情况,虽然跟卖家沟通后,对方答应负责重新免费发货,但建材类物品发货过来需要2~3天时间。而装修过程中,通常是一环接着一环,装修工人也是按天计费,哪一项建材没有及时到货,就会影响装修进程。”郑女士说。

### 去年网购投诉同比猛增200%

数据显示,网购投诉受理总量近年来增速较快。据宁波市市场监督管理局数据统计显示,2016年网购相关投诉量达4164件,比2015年猛增200%。

“和网购服装、日用品这些小件相比,网购家具、建材类大件商品,一旦出现质量问题更容易发生争议。因为大件商品的退换货过程中,涉及的物流运费、人工搬运费数额较高,所以并不能像一件衣服、一双鞋

那样简单地用退换货解决问题。”市消保委副秘书长于蕾蕾表示。

数据显示,网购消费中,团购也较容易发生争议。如消费者通过团购和网站购买预付卡、券,因店方关门或网站本身无法按承诺提供商品引起消费者投诉;团购网站承诺未消费可以无条件退款,实际没有按承诺办;消费者与网站就团购条款有争议;消费者要求商家延长有效期或退款被拒等。

### 最好选同步送装的商家

针对网购容易出现的消费纠纷,市消保委提醒消费者,网购要理性,网购大件商品更需多对比,谨慎下单。

网购须选择正规的电商平台。消费者可通过查看标识和信息进行辨别,如工商行政管理部门登记备案的“红盾”标志或“营业执照”、可信网站身份验证标识、工信部ICP/IP许可证号或备案号等。上述标识或信息应能点击打开,并可从中了解到该网站或企业注册、许可、备案等翔实、全面的信息。

消费者网购下单前,应仔细阅读商品详情、无理由退货范围、退货退款方式及运费政策等,以免日后发生损失或纠纷。网购时要养成留存证据意识,尽量保存好交易记录、聊天记录、广告宣传网页、产品介绍截图,并索要销售凭证,以免出现问题投诉时无据可举。

网购大件商品,如何避免纠纷?市消保委提醒大家:第一,要先看顾客评价,选择信誉好的商家;第二,看商品介绍,注意要有产品的质量检验证书。若是家具,要问清尺寸及误差范围,防止出现进不去、放不下的尴尬;第三,下单前,要与商家明确退换货的条件和手续,并保留交易网页、聊天记录等证据,以便出现问题后维权;第四,家具、电视机等大件商品,购回来后还需要安装。安装最好选择由售后负责,避免安装中出现的问题,责任难定。

于蕾蕾提醒喜欢网购的消费者,网购可以享受7天内无理由退换货,这是以收货日开始计算的,而很多平板电视、空调、洗衣机等都是先送货到家再等安装工上门服务的,等到真正安装好发现不满意时,可能已经过了“后悔期”。因此建议消费者购买这类安装后才能使用的家电时,最好选择送装同步的商家,以充分享受7天内无理由退换货政策。

记者 史妮超

## 电动车在交通事故中被认定为机动车 经销商赔了6000元

电动车已经成为很多市民日常出行的代步工具,越来越多的大功率电动车开始出现在大街上。一旦发生交通事故,责任如何认定也成为大家关心的问题。而近日海曙区消保委调解的一起案例,也给大家提了个醒,如果出售的电动车被认定为机动车,一旦发生交通事故,销售方也要承担责任。

### 车主告了经销商

消费者张女士2015年12月5日向海曙区某电动车连锁店购买了一辆型号为DSH250-01的电动三轮车。张女士2016年3月8日驾驶该车在乡村道路与两轮电动车相遇(未与对方车辆发生相撞),对方吴女士骑电动自行车刹车制动导致自己车辆侧翻。事故造成吴女士受伤及其车辆损坏。

交警部门认定:张女士存在上路行驶的机动车未悬挂机动车号牌及未取得机动车驾驶证两项违法行为,负事故主要责任;吴女士负次要责任。张女士不服交警判定,吴女士将张女士告到法院,随后法院判决:吴女士此次事故住院等费用共计27185.94元,由张女士承担80%责任,共计19765.92元。张女士认为交警部门将该车认定为“正三轮摩托车”和“机动车”没有道理,上诉到宁波市中院,随后中院裁定维持原判。

2017年2月24日,张女士向海曙区消保委投诉,称该电动车连锁店出售的电动三轮车是超标车辆,要求该店为其上述事故19765.92元损失承担相应责任。

### 电动车被认定为机动车

经调查,张女士所购电动三轮车说明书标示,该车空载最大时速20公里,净重50公斤,外形尺寸2040毫米×750毫米×600毫米。海曙区消保委根据《道路交通安全法》第119条第4项以及《GB7258-2012 机动车运行安全技术条件》3.5节之规定,认定张女士购买的电动三轮车不是非机动车,而应该列入机动车之列。

另外,由于1999年版电动自行车国标《GB17761-1999》对电动三轮车技术参数并无规定,2009年版电动车国标因各种原因被国标委叫停,因此目前市场上在售的电动三轮车没有相应国标,监管部门也不能认定该电动三轮车是超标产品。

日前,经海曙消保委鄞江分会工作人员调解,被诉方电动车连锁店愿意为张女士提供6000元的损失补偿,张女士表示同意。

记者 毛雷君 通讯员 王作正

## 窥探天玑! 除了超画质这款电视还有三个杀手锏



天玑,北斗七星的第三颗,寓为财富之星,是身份、成就的象征。海信最新发布的2017旗舰电视新品75英寸MU9600系列ULED超画质电视命名为天玑,这款在上海AWE消费电子展吸睛无数的产品也的确担得起这个名字。

海信这款被誉为2017电视画质标杆之作的产品在关键画质数据表现上十足让人惊艳。中国电子技术标准化研究所测试结果显示,该产品的峰值亮度达到2200nit,动态对比度高达3000万:1,色域范围达到了NTSC标准色域的120%,以上魔兽级画质表现一是得益于海信自主研发的ULED独立背光控制技术,二是有效应用了第三代量子点色彩提升技术。

除了超画质,海信天玑系列ULED产品在工艺品质、音响表现、智慧体验方面的三大杀手锏也是不容小觑。

### 从精工到惊艳

海信天玑系列ULED电视整机采用悬浮画框设计,极窄边框,全金属坚固机身。前框采用太空铝型材,经过高亮钻石切割工序加工成型,加工精度只有0.03mm,相当于发丝的精度;前出音网罩采用不锈钢材质,音孔高达55000余个;后壳采用腐蚀雕刻技术加工而成,防

弹胶透明底座外观亮如明镜,整机设计精美细腻、高贵典雅。

### 内置一座格莱美音效技术金奖

发烧级用户为了追求更好的音质体验,往往都会给电视额外配备专业音响。Waves音效处理技术多次获得格莱美大奖,其技术也应用于全球2万家专业录音棚。

### 从智能到智慧

当前,家庭网络宽带普及率快速提高,预计到今年底,全国所有地级以上城区家庭都将具备百兆光纤接入能力,以大屏电视为中心的智慧家庭生态圈将产生巨大的发展空间。海信天玑系列ULED电视应用自主研发的自然语言理解、图像识别、智能传感等人工智能技术,在围绕智慧家居生活的场景化服务方面取得突破。

不同于普通智能电视只能实现视频内容的命令式的语音检索,它的智能语音技术可以实现视频、游戏、购物、教育等智能应用场景下的全过程、全场景的语音、语义交互,3秒出结果,准确率极高。通过遥控器不仅可以用语音呼出各种智能内容,也可以操控窗帘、灯光、调节空调的温度、切换洗衣机的洗衣模式等。同时这款电视的智慧电视系统还支持电视与手机的视频通话功能,让异地亲人非常便捷地实现面对面交流。

在过去的彩电市场上,75英寸大屏电视市场一直由日韩品牌主导,随着海信75英寸天玑系列ULED电视上市,这种市场格局将被彻底打破。海信天玑ULED电视在画质、音质、智能交互以及价格等方面都远远优于外资品牌,有望成为大屏电视市场的新的风向标。

## 便秘不再靠泻药 膳食而通便

健康常识:“膳食平衡,健康生活”的观念已众所周知。营养师总是这样说:改善膳食结构,多吃粗粮水果,平时多运动……大黄、番泻叶、芦荟、决明子等泻药易损伤肠道神经,诱发黑肠病变、肠道息肉、肠癌。泻药伤身,便秘烦人,怎么办?

【御品膳食通】所有成分源自《国家药食同源目录》或日常食材“黑豆、马齿苋、芹菜叶、金银花、山楂、海藻、绿茶、菊花、赤藓糖醇和低聚果糖”,绝不含任何泻药成分。高浓缩膳食纤维和养生精华,不可溶性膳食纤维发挥“吸水吸油蓬松大便,物理作用促进肠蠕动,清理刷净肠壁积便”并

协同多种“助消化、不上火、偏碱性”药食同源食材,达到“膳食平衡,酸碱平衡,自然排便”的目的。

每天仅需晚餐后补充一次,8—12小时定时、舒适、自然排便,使用量随排便舒适度逐步减量,乃至停食、隔日食或以小剂量维持。

为严禁假冒伪劣,御品膳食通专利号:ZL201210112836.1,产品仅在【御品膳食通专卖店】有售。专卖店庄承诺:专家咨询、无效退款!

咨询电话:0574-87160402

御品膳食通专卖店地址:宁波市海曙区前丰街41号(中山西路天一家园公交车站旁前丰桥进来100米)可乘12、16、238、301、512、528路到天一家园公交车站下车