

11月14日,记者采访了解到,“双11”的收件高峰期刚过,退货潮随之袭来。至于退货原因,有些市民是为了满减凑单然后退货的,有些则是拆包后感觉不合适退货,还有些则是商家发错了货而退货。记者在调查中发现,生活必需品类的退货相对较少,衣服、鞋帽之类的商品退货相对较多。

► 快递小哥上门取要退的快件。



有运费险兜底 “剁手党”开启退货模式

□文/图 潍坊日报社全媒体记者 赵春晖 张静

A 为凑单满减、上身体验加购 收货之后退掉不要的商品

今年“双11”期间,经济区五洲花园小区居民张女士购买了不少商品,有洗发水、洗面奶、面膜、茶杯、鞋子、衣服、厨房用具等,过足了“剁手”瘾。可是收件后没多久,她又开始忙着退货。

张女士说,“双11”购买的这些物品中,有一些确实能用,有些是为了凑单享受优惠才购买的。在购物过程中,她注意到一些网购平台上的衣服、鞋子等商品附带运费险,即便退货也不需要承担运费。所以,在购买一些价格较高的衣服、鞋子时,她如果对款式和颜色拿不定主意,会直接一次性购买两件,收货试穿比试后,选择合适的留下,这样就可以免去换货等待的困扰。

“比如说前两天我买了两条一模一样的裙子,其中一条是L码,另外一条是XL码。收到货后试穿发现L码刚好合适,就对XL码申请退货。”张女士说,今年“双11”过后,她已经退了4件货。

记者在采访中发现,抱有和张女士相同想法的市民不在少数,比如说同样的衣服,买不同的型号、颜色,回来上身体验一下,合适的留下,不合适的退货。奎文区中央生活城小区居民刘女士说,网购一件商品后,如果因为颜色、型号等不合适,退货后让商家换货,既浪费商家的时间,也耽误自己使用,还不如采用这种退货的方式。

B 商品发错了或者试穿不合适,无奈选择退货

还有不少市民退货是因为收到的商品不合适或商家发错了,被迫退货。高新区浪琴湾小区居民孙女士告诉记者,“双11”期间她在网上购买了衣服和鞋子,下单之后充满期待。可是收货后,她将快递拆开一看,心中十分失望。

孙女士说,其中有几件衣服在网上看着非常漂亮,质量也不错,可收货后一看,有的衣服做工很粗糙,质量一般。有一双鞋子虽然很好看,可是尺码偏小,穿着挤脚,最终只能退货。

潍城区上城国际小区居民冯女士说,“双11”

期间她从网上购买了8件穿着类商品,最终退掉了3件,其中2件是因为穿着不合适,还有1件则是因为商家发错了货。

“我下单选的是紫色,给我发来的却是黑色的。经咨询,商家由于比较忙,不小心发错了货,只能退掉。”冯女士说。

在采访中,记者发现,生活必需品类的商品退货率相对较低,服装、鞋类退货率相对较高,究其原因有些是因为冲动消费,还有一些则是因为商品存在问题。

C 快递小哥忙着上门取退件,收件量明显增多

今年很多网购平台都推出了运费险服务,市民收件后如果不满意,申请退货后,快递员会在规定时间内上门取货。市民只需将寄回的取件码告诉快递员即可,足不出户就能退货,对市民来说很便利。不过,这样一来,快递小哥的工作量又大了不少。

当天,记者咨询城区多家快递企业得知,最近两天,快递迎来退货潮,数量比平时多两倍以上,多为“双11”期间市民的快件。顺丰速运快递员宗浩说,只要市民有退货需求,他们都会按时上门取件,市民无需跑腿。这几天,他的收件量与平时相比明显上涨,以市民“双11”购物的退件为主。

中通快递快递员刘先生同样表示,这几年“双11”,商家推出的优惠服务越来越多,运费险是最常见的一种。“双11”过后,退货量确实非常大,

预计接下来还要忙一段时间。

当天,记者在位于经济区乐川东街与文化路交叉口附近的喜生活快递看到,店主封国华正忙着打包快件。“双11”过后,她不仅忙着收件,还忙着为市民寄件。“这几天是最忙的时候了,大量‘双11’快件到货,而且有大量快件要退货。”封国华说,近几天她和丈夫早晨6时30分就到店里接件,忙到晚上9时30分才离开。“以前平均每天收件量在10件左右,近几天平均每天收件量在30件左右。”封国华说,等过了11月20日,“双11”这波热潮逐渐平息,就会相对清闲些了。

在采访中,有业内人士表示,退货是市民的合法权益,但要正当行使,不能恶意退货,浪费快递运力。

相关链接 “双11”期间我市实现网络零售额30亿元

本报讯(潍坊日报社全媒体记者 刘伟)11月11日24时,“双十一购物狂欢节”落下帷幕。根据浪潮数据对全国主要电商平台监测显示,“双11”期间,我市实现网络零售额30亿元,位居全省第5位,同比增长54.8%,高于全省平均20个百分点。

与往年相比,本届“双11网购节”表现出品质高端化、环保节能化、智能化、健康化、集成化、户外活动全民化等趋势,呈现出以下消费特点:国潮国货撕下低价低质标签,备受消费者青睐,正在加速崛起;食品安全日益受重视,“有机”“零添加”“绿色”食品销量上涨;智能化、健康化、绿色节能化产品成为家居生活必需品;消费者对自身健康关注度增加,体育健身设备和家用健康设备销量猛增。

从实物商品网络零售看,我市实物商品网络零

售额达28亿元,同比增长57.1%,高于全省20.3个百分点。位居我市前三位的实物商品大类分别为服装鞋帽针纺织品、日用品、粮油食品,占比分别为26.6%、14.4%、12%,合计占比53%。从农村网络零售看,“双11网购节”期间,全市实现农村网络零售额17亿元,位居全省第2位;青州市、寿光市和高密市农村网络零售额位居全市前三位。从农产品网络零售看,全市农产品网络零售额达19481万元,位居全省第6位;奎文区、坊子区和寿光市农产品网络零售额位居全市前三位,位居网络零售前三位的农产品大类为蔬菜、调味品和休闲食品,占比分别为25.2%、18.9%和18.3%。从各县市区网络零售看,奎文区、青州市和寿光市网络零售额位居全市前三位,占比分别为15.4%、14.7%和12.5%,合计占比达42.6%。



张女士在整理要退的商品。