

认清运费险 下单别冲动

在直播间里,运费险(全称为退货运费险)常常作为主播推销商品的一个重要承诺,有些主播还将其与免费试用挂钩。记者调查发现,运费险其实并没有那么“香”。

上海消费者陈女士反映,她在直播间里挑选了一款相架,当时主播承诺不满意可以无理由退货,而且有运费险。陈女士便放心地下了单。收到相架时,陈女士发现仅重1公斤的相架外面包裹着厚厚的泡沫塑料。陈女士对相架并不满意,便申请了退货。不过上门取件的快递员说,相架加上包装重量为2公斤,但是因为体积超标,所以需要按照9公斤收费,总运费为50多元。

在某短视频平台一化妆品直播间产品评价页,记者看到有消费者评价:“产品一般……试用就是坑,运费太贵。”记者调查发现,虽然主播在直播间中一再强调七日无理由退货和运费险全开,但此直播间里不少产品的销售以5瓶为一个价格单元。这位消费者购买了5瓶精华水+5瓶胶原蛋白霜,10瓶产品均为厚重的玻璃瓶包装,再加上瓶子里的液体和膏体,总重量远超物流计费首重。而退货运费险赔付的仅为退货商品的首重运费。

虽然现在退货运费险已经成为不少产品服务后的标配项目,但其并不能涵盖消费者的所有退货运费,同时,也有不少消费者并不知道运费险的赔付标准。到底什么是首重?“对于

超出首重标准的退货单,我们经常要提醒消费者再去支付多出来的运费。”北京海淀区某小区顺丰快递员小宋向记者解释说,首重就是快递物品的第一个1公斤,对于有运费险的商品,1公斤以内可以说退货是免费的,如果超出1公斤,就要按重量收费了。

“还有一种特殊的收费情况,就是东西并不重,但是体积很大。”小宋解释说,这种物品被称为“抛货”,是按照体积,而非实际重量来计算物流费用。前述陈女士购买的相架就属于“抛货”。“有不少消费者不了解这一情况,在需要额外支付运费时,就会认为快递公司乱收费”。

此外,一家服装网店老板告诉记者,有的消费者下单了两件附有运费险的商品,但退货时却将两件商品放在一个包裹内寄回,所以只得到一份运费赔付,不能覆盖其所有运费,因此认为店铺不守信用,并要求店铺赔付另一份运费。“运费险是和运单相对应的,一个运单对应一份运费险,如果一个运单有多件商品,

分开退只能获得一次理赔;如果是多个订单用一个包裹寄出去,也只能获得一次理赔,即多个保单一个物流单号也只能赔一次。而且赔付是由保险公司负责,不是店铺支付。”这位老板解释说。

对此,上海市消费者权益保护委员会副秘书长唐健盛表示,商家在直播中以“运费险”作为卖点,消费者大都会理解为无成本退货。事后退货运费如果远高于“运费险”,商家就涉嫌误导消费者。这种行为侵害了消费者合法权益,同时也涉嫌不正当竞争。唐健盛建议相关平台能对“运费险”相关的误导行为加强自律和规范。

据《中国消费者报》



国产水果披上“洋外衣”? 消费者选购要留心

只需要仿冒进口水果包装礼盒,把普通的国产水果包装成进口水果,售价瞬间可提高几倍?近日,国产水果披上“洋外衣”高价售卖的现象引发广泛关注,中国消费者协会日前发布消费提示,提醒广大消费者购买进口水果时注意对商品标签的真伪进行鉴别,如有异常及时维权。

记者注意到,近日市场上有许多价格高昂的进口水果上市,然而这些进口水果中有一些如日本晴王葡萄、日本静冈网纹瓜、美国柠檬、哥伦比亚麒麟果等,根本没有进入我国检验检疫准入名录中。一些商家通过打信息差、仿冒进口包装礼盒等手段,把普通的国产水果包装成了进口水果,售价瞬间提高几倍。

中消协指出,国产水果摇身一变就成为高端进口水果,价格甚至可以直接上涨近十倍,此种通过虚假宣传欺骗诱导消费者的恶劣行径,不仅严重侵害消费者合法权益,涉嫌构成犯罪,还挤压正规商家的生产销售,扰乱市场价格秩序。

对此,中消协提醒广大消费者,如果选择购买进口水果,可以查阅海关总署2024年9月2日发布的《获得我国检验检疫准入的新鲜水果种类及输出国家地区名录》,了解目前予以准入我国水果的种

类和输出地,不要购买与名录不一致的进口水果,避免上当受骗。另外,尽量选择信誉、口碑良好的商超购买进口水果,购买时注意对商品标签的真伪进行鉴别,保留消费凭证,如有异常及时维权。

同时,中消协鼓励正规水果商家加大对假冒品牌的打击力度,维护自身合法权益,同时加强自身标识的防伪功能,帮助消费者辨认来源,确保他们购买的是真正的、质量有保障的产品;督促电商平台加强审核售卖进口水果商家的资质,充分检查商品信息,确保进口水果商家正规、来源真实、销售合法;呼吁有关部门严格核查进口水果的各种入境手续,加大水果市场的日常监督管理力度,促进水果市场诚信自律。

据央广网



买电子门锁 应注意四个方面

《GB 21556-2008锁具安全通用技术条件》《GA/T374-2019 电子防盗锁》《GA/T701-2007 指纹防盗锁通用技术条件》《JG/T394-2012 建筑智能门锁通用技术要求》等标准的产品。

看说明。选购时要查看产品的说明书,智能门锁的规格尺寸、安装孔距离、适用门号等规格参数与智能门锁的安装和使用有着密切关系,如果尺寸不合适,会导致智能门锁无法安装和使用。选购时了解产品的使用方法、注意事项,选购具有应急开启功能的电子门锁,以便在应急情况下使用。选购具有输入错误报警和防破坏报警功能的电子门锁,当连续多次实施错误操作或防护面板遭受外力破坏时,电子门锁应有相应报警信号提示。

重应用。当前市场的电子门锁款式多样、配置不同,企业会根据市场定位不同各有侧重。消费者选购产品时,要切记保持理性,降低推销广告的影响,综合考虑产品的性能、质量、品牌等因素,根据个人需要,合理购买适合自己需求的电子门锁,确保选择与自身需求相匹配。不要只看商家宣传,盲目追求时尚或新奇特别的功能。

留凭证。保留好发票、购物小票等购买凭证,使用过程中发现商品质量问题,及时与厂家售后部门联系。如厂家拒绝提供售后服务,可以向行政部门或者全国消费者协会智慧315平台投诉。

据《中国消费者报》

随着智能化应用的普及,许多消费者选择用电子门锁来替代传统门锁。相较于传统门锁,智能化的电子门锁在便捷性和安全性上有了很大提升,但质量问题却成为消费者投诉的焦点,“电子门锁故障困人”和“门锁异常开启防盗性差”是消费者反映最为突出的两大问题。日前,中国消费者协会发布消费提示,电子门锁的质量安全问题不容忽视,针对市场上存在的质量不合格的产品以及一些安全漏洞,消费者在购买时要“四注意”:

查资质。购买电子门锁时注意查看产品标签上产品名称、生产厂名厂址、执行标准等内容是否完整,产品合格证、说明书、保修单等是否齐全,拒绝购买“三无”产品。选购符合