

# 原包装不好找 商家不愿登门 理赔总是“踩坑” 网购大件退货难“运费险”不保险

冰箱、电视机、双人床、沙发……如今,不少人选择在电商平台购买大件商品,只需动动手指,货物很快就能送上门,但如果发现商品不合适、不喜欢,或因质量问题要退换货时,就没那么省心了。这些大件商品体积都比较大,消费者在选择退换货时,有的被要求原包装,有的被商家一拖再拖,有的遭遇运费险理赔难,闹心事儿还真不少。

## 奇怪 原包装纸箱竟标价百元

“原厂原包装纸箱,完好无损,退换货必备,泡沫完好,欢迎自提或邮寄,邮费自行承担。”在二手交易平台上,一位用户发布的商品竟是某品牌电视机包装纸箱,还标价100元。

一个包装纸箱子,为啥能卖那么多钱?在许多人的印象里,家电包装纸箱和一般废

品无异,不少人在安装完家电后,往往直接扔到垃圾站,即便是拿去卖废品,售价也不过几元钱。但把这些包装纸箱放在二手平台售卖,却一下子身价倍增。

这是为什么?记者调查发现,这和大件家电的退换货规则有关。许多大件家电在退换货时,商家往往要求必须要有“原包装”。记者查询一些电商平台

就发现,“7天无理由退货”条款中明确写道:消费者退家电类、灯具类等商品时需提商品原包装,且包装需保持完整。

所谓“原包装”,就是指生产厂商最小销售单元包装。也有平台声称,支持不满意退货,但同时也提示——收货后,请保留外包装。由此,才促成了二手平台上旧纸箱的火热转让。



## 折腾 为退货“曲线救国”买新品

不只是大家电,还有一些大件商品在退换货时,商家也都要求必须有原包装。据这些商家说,之所以要原包装,主要是考虑到原包装更能保护商品,避免在物流运输时受损。不过,一些消费者对此说法并不认可,他们认为商家退货非要原包装,在一定程度上是变相提高退货门槛。

消费者唐女士就曾为寻觅原包装走了一段“冤枉路”。几个月前,她在某电商平台为家里老人下单买了一款长、宽均为一米出头的护理型轮椅车,到货后,老人在使用中感觉有些不太方便,就琢磨着换一款。

和商家沟通时,对方提出退换货需要原包装。“原包装早就丢掉了,但没有原包装,快递就不肯接单,一等就将近一个

月。”其间,唐女士多次找电商平台客服和商家沟通,对方都说没有更好的解决办法。她又问了小区周围的快递点,对方也表示没有合适的包装。

无奈之下,唐女士只好“曲线救国”,又下单一款尺寸略小一点的轮椅,等收到新轮椅后,再把要退的轮椅装进这个包装里。就这样,快递才肯上门收走并寄给商家。

## 糟心 大件运费险沦为糊涂账

其实,为了让消费者“敢于出手”下单大件商品,近年来,不少电商平台推出大件运费险,也就是专为大件商品定制的高额退货保障。这听起来不错,但记者调查却发现,大件运费险理赔难让消费者退而却步。

今年7月,杨女士在某电商平台下单一款1.7米长的某品牌双人位沙发,原价2680元,使用优惠券后到手价1768元。收到沙发后,杨女士感到放在家里有些不合适,于是选择退货。

“当时下单时赠送有大件运费险,我才买的。”等到杨女士要退货时才发现,如果把沙发从北京运到广东,物流单上显示,140千克重的货物运费就需1000元。退货前,杨女士特意联系电商平台客服咨询,客服反馈说,在确认商家收到货后,就可申请理赔1000元。

但当商家收到货后,杨女士再找保险客服理赔时,对方却说只能赔付100元。

原来,之前杨女士按照商家的引导,选择了“退款”操作。但她后来发现,这一操作与电商平台的退换货规

则并不一致,最终导致自己在理赔时“踩坑”。

理赔金额是如何确定的?记者查询某电商平台大件运费险理赔条款时得知,在消费者自行寄回快递的情况下,运费险是按照目前市场常用物流公司,买家发货地址和商家实际收件地址间相同路线的最低运费价格确定赔款金额。不过,由于这些理赔条款“藏”得太深,消费者往往难以注意到。比如要看到特别详细的理赔条款,消费者需要一次次点击“先行理赔”“大件运费险”等,才能找到关键内容。

北京工商大学中国保险研究院院长王绪瑾认为,大件运费险应明确两种关系——一种是商家与保险公司的保险关系,另一种是商家与消费者的买卖关系。商家购买运费险后赠予消费者,消费者最终能获赔多少运费,其实是与商家购买保险的金额直接相关的。

造成大件运费险如今沦为“糊涂账”的原因是——商家未能在消费者下单时就明确告知他们,究竟买了多少运费险,以及能赔付多少。

据《北京晚报》

## 磨人 退货总能遇上“物流爆仓”

不只是“原包装”这个要求麻烦,也有消费者反映,退货之后要取货时,商家总找理由拖着不来,流程有些磨人。

说起最近一次大件退换货的经历,消费者陈女士也是叫苦不迭——双11,她在一电商平台下单了某品牌的大床,一共买了两张。床到货后,陈女士预约师傅来安装,安装完,师傅很快就离开了。但陈女士检查时却发现,其中一张床的床头顶板断裂。于是,她马上在平台上找到商家客服,反映商品存在质量问题。

“这种破损应该是物流

途中损坏的。”商家客服跟陈女士沟通,可申请补发一块顶板,并提出给予88元的补偿。陈女士也不愿折腾,就初步认可了商家的解决方案。但家里老人知道此事后,觉得“不吉利”,坚决要求把床退掉。

陈女士再次找到商家,表明要退货的想法。客服先是说各种困难,如北京地区的安装师傅少、活多,物流也不便,后又表示“退货是可以的,不过得向领导反馈”,随后又改口说,最多可补偿300元。

“目的其实就一个,就是希望我别退货。”陈女士说,就这样一直等到第3天,客服才给

出明确答复同意退货,并告诉陈女士大概需要5至7天上门取走,“您这边等电话就行。”

退货的同时,陈女士又下单一张新床。“有问题的床不搬走,我这新床往哪儿放呀?”那几天,陈女士几乎是天天掰着手指头算日子,可始终也没等到取件电话。陈女士再去催促客服,对方回复不是“物流爆仓,安排比较缓慢”,就是“师傅不好找”。

就这样,直到商家承诺的5至7天时间过完,也没等来下文。无奈之下,陈女士又找到电商平台催促,才最终完成退货退款,而此时离她要求退货已过去将近两个星期。

# 更俗 剧院



扫二维码关注更俗剧院微信公众平台,获取更多电影演出信息。  
更俗剧院新官方网站 <http://www.ntgsjy.cn/>  
售票热线:85512832 服务监督:85528668

### 最新演出信息

(广告)

动画《狮子王:木法沙传奇》  
纪录片《张杰曜北斗巡回演唱会》  
甄子丹、张智霖主演《误判》  
黄子华、许冠文主演《破·地狱》  
宋佳、钟楚曦主演《好东西》

12月26日19:30——2025南通新年音乐会  
1月1日10:00、15:00——亲子剧《封神之哪吒大战红孩儿》  
1月1日19:30——《永恒乐队》2025真的爱你新年演唱会

### 福彩直通车

南通福彩热线电话:85286795

## 南通福彩投注站招新啦!

想在南通市区开一家福彩投注站该如何申请?只要您符合以下条件就可以啦。

申请条件为:年满18周岁且具有完全民事行为能力,或者具有独立法人资格的单位;有固定的销售场地,销售场所应符合消防安全以及安全生产的相关要求,且保证具有所有权或使用权;新增销售场所位置须符合福彩投注站设立的相关规定,中小学校、

幼儿园邻近不得设立彩票站;个人申请者不可以是国家公职人员;近五年内无刑事处罚记录和不良商业信用记录。

申请者是个人的须提交身份证、学历证明、一张1寸彩色近照。申请者是单位的,须提交营业执照、法人代表身份证、信用证明原件、复印件和一张法人代表1寸彩色近照。详情请咨询南通市福利彩票发行中心市场部。

福彩双色球 2元可中1000万

(广告)