



电商:边吆喝“无理由退货”,边挖空心思降低退货率 无法割舍的11·11“退货情结”

11月11日,俨然已成为全网电商集体参与的“中国消费者日”。

10月12日,《中华人民共和国消费者权益保护法修正案(草案二次审议稿)》向社会公开征求意见结束。其中《新消法》规定了“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由”,开始促动了电商的神经。记者了解到,虽然《新消法》可能要明年3.15才开始实行,虽然电商也痛恨疯狂退货,但依旧喊出“七天无理由退货”,生怕自己在“双十一”大战中落了单。 文/现代快报记者 吕珂

2012年

狂购过后的“狂退潮”

七天无理由退货,同时由卖家承担退货金额,这对于经常网购的人来说,就像是吃了一颗定心丸,因此网购血拼基本高枕无忧。但是往往会因此造成很多盲目的消费,很多人只看到了抄底的价格,而没有看清商品的性能介绍就冲动下单,以至于每年的双十一之后,很多商家都会再次经历一个退货高峰。

近半个月来,刘女士每天都会收到数条关于双十一商品大促的短信,这些短信的推送方有的来自手机运营商,有的来自电商,还有的来自她经常光顾的一些淘宝店。双十一日益临近,她收到的短信频率日益密集。每天只要打开电脑,都会被花花绿绿的网购促销广告不由自主地吸引。走在街上,从地铁站台到公交站台,到处充斥着巨幅的电商广告。电梯里、公交荧屏、户外电子大屏……双十一的促销信息无处不在,催促人们血拼的无形战鼓越来越高亢,刘女士在不知不觉中再次加入了网络血拼的行列……目前,她的购物车里已经加入三十几件商品,总价值逾万元。她告诉记者,去年双十一,她网购总额约5000多元,不过退货大概有1000多元。

来自中国行业研究网的调查数据显示,去年“双十一”网购中,退货品牌主要集中在服饰类和家居类产品,数据显示:双十一后30天内退货率:GXG:12.9%;杰克琼斯:19.63%;骆驼:9.61%;全友家居:36.02%;裂帛:16.18%;茵曼:15.23%;优衣库:11.97%;韩都衣舍:12.02%;富安娜家纺:4.22%;罗莱家纺:4.27%;北极绒:7.31%;七匹狼:12.66%。综观销售较好的品牌和行业,相对而言家纺行业表现尤佳,退货率相对较低。退货的主要原因在于物流肠梗阻,很多人等得不耐烦了,直接退货;毕竟清理尾货为主,很多人对产品不满意,无奈退货;不排除某些商家的刷单行为,自己退给自己。

服饰退货相对容易 3C类产品退货有门槛
退货门槛知多少?



尽管服饰类商品的退货率最高,但因为即使试过却不影响二次销售,很容易退换。但3C类产品退货却有门槛——大家电等需要检测出有质量问题才可以退换。

记者对比苏宁、国美、天猫、京东、亚马逊、当当网、易讯、1号店的退换货政策发现,除亚马逊外,所有电商都提供自收到商品起7天内退换货,15天内换货及维修的售后服务。针对3C类别商品的退货,都注明一系列要求,包括不能影响二次销售(包装拆开或破损、手机插过电等都不行)。

同时,大家电一经签收除质量问题(需由厂家出具证明)不能退货。

苏宁易购相关负责人告诉记者,针对即将开始的O2O购物节,苏宁在自营产品方面,鼓励消费者去门店自提并返还5元红包,这在一定程度上增加产品的直接体验,减少收货后的二次退货率,并严格按照国家规定的政策进行相关退换货的执行;在平台商品方面,要求商家必须24小时内发货,并遵守15天无理由退换货规则。此外,国美在线采取的也是“7日内可退货,15日内可换货”的退换货政策。

2013年

《新消法》让“退货”更凶猛?

记者在调查中了解到,对于“7日内无理由退货”时,由于自身对商品不满意而退货,又与商品质量无关,由买家承担运费已经被很多网购族接受。但是对于一些特定商品无法享受“7日内无理由退货”条款的新规,即使是一些资深网购达人也知之甚少。据了解,10月21日提交十二届全国人大常委会第五次会议审议的消费者权益保护法修正案草案三审稿明确规定列举定做商品、鲜活商品、报纸期刊、电子书等不适用无理由退货范畴,源于这些商品可能存在滋生恶意退货的漏洞,影响商家的二次销售,从而使其利益受损;运费由消费者支付,则体现了“权责对等”原则,毕竟退货并非质量问题,过错不在商家。再者,运费自付也能够让消费者在购物之前多一分冷静,想清楚自身需要,避免冲动下单给自己和他人造成不必要的麻烦。消费者理性了,电商价格战的虚火也能得到降温,转向客户体验、售后服务等良性竞争,从而规范销售行为,推动行业发展。这对于广大消费者来说也是一种益处。

对于这项新规,有业内人士特别提醒,公众也不必对此产生误解,如果是商品有瑕疵、有缺陷等质量问题,属于有因退货,就要按照三包规定来进行退换货,这时的退货费用则由经营者承担。

大洋百货 南京新街口店
GRAND OCFAN NANJING XINJIEKOU

12周年庆典 第2波

年度盛典·回馈感恩

11/5-11/21 全馆流行商品

每10元现金 减6元

VIP来店礼 11/9-11/10、11/16-11/17

当日凭VIP卡及卡主身份证可领取50元服饰专用券1张

当日凭VIP卡及卡主身份证可领取50元服饰专用券1张

国际一线化妆品
每980元现金送5000积分 立兑100元化妆品返利券

单身集结号 勇敢上街 双11狂欢无界



凭VIP卡及卡主身份证 领取宜家杯子1个



满额赠礼 11/8 11/11 11/15 11/17

当日累计现金消费

流行商品满688元 送宜家调味罐1组 (每口重500g)	流行商品满1288元 送宜家17个装保鲜盒1组 (每口重1500g)	流行商品满2000元 送宜家垃圾桶1个 (每口重1000g)
------------------------------------	--	--------------------------------------

广发银行 CGB 11/9-11/10、11/16-11/17 发信用卡单笔消费满580元赠50元大洋购物卡