



## 狂购过后的那些烦心事儿 包裹啥时到?能退换货吗?

“双11”的狂购总算过去了,“后双11”面临的第一大难题就是“包裹何时能到手?”“双11”全天成交金额为571亿元,物流订单2.78亿,中国的120万名快递员将会痛并快乐地加班十天才能处理完这么大的订单。

如此多的商家都促销,快递能否支撑?为应对“双11”带来的快递单爆仓,快递公司需提前准备,业内人士预计快件最高峰一天会达9000万件,而之前日均在3000万件左右。

昨天傍晚6点多,记者电话联系韵达快递的快递员小田,他正在去拿快递的路上。“老板刚才打电话过来,让我们去南京分公司拿快递,仓库已经放不下了。”小田说,发到南京的快递量很大,晚上必须去拿货。小田平常都是凌晨4点去南京分公司拿快递,根据以往惯例,“双11”过后第一天就开启加班模式,估计要忙到第二天凌晨。他昨天送了400个快递,比平常多了五六十个。不过,小田告诉记者,这才是刚刚开始,接下来几天一大波快递等待着配送。

“目前双11的包裹高峰还没有到,爆仓现象还没出现。”圆通快递新街口一网点的负责人说,“双11”才刚刚结束,很多卖家还没来得及发货。根据往常惯例,他预计两三天后就是“双11”包裹的高峰。“不过包裹高峰的前奏已经来了,目前网点的包裹已经是平时的一倍了。”该负责人说。

据了解,该网点原本有七八名工作人员负责新街口某区域的包裹配送。为了应对“双11”,他们临时雇佣了三五个快递员来缓解“双11”的压力。面对今年创下新高的包裹数量,该负责人预计,往年的配送时间大约十天左右,但从今年的量来看,估计要到月底才能完成所有配送任务。

狂购过后的售后问题成了“后双11”系列话题中的重头戏。手机数码产品由于其特殊性,售后问题显得尤为复杂。

在《中国消费者报》调查的20家销售手机数码类产品的电商网站中,大部分综合类电商能按照《消费者权益保护法》的规定执行“7日无理由退货”规定,有个别电商甚至将退货期限延长至15天、30天。

“商品完好”,作为享受退换货的前提条件,被各路电商解释得可谓五花八门,诸如“商品完好”、“商品外包装完好”、“商品包装完好”、“商品外观完好”、“出售时原状”、“商品原貌”、“原有包装完好”等等。《消法》规定的“商品完好”被各大电商严苛到商品包装也要完好。调查发现,消费者一旦打开包装或造成包装破损,个别电商就会收取相应的材料费用。

大多数电商都将“撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记”作为影响二次销售的“底线”,而“安装后有痕迹”、“安装电池”、“防伪码已刮开”、“通电”、“序列号或操作系统激活”等则被视为“严重”影响二次销售。

鉴于手机数码类商品的复杂性,一些电商纷纷以“温馨提示”、“特别提醒”等条款来提醒消费者,甚至将模糊词汇在条款中作出单独解释。

此外,针对退货后续问题,各大电商也纷纷建议消费者“保留外包装15天”,以备退货之用;在退款环节,电商普遍将“评价”和“相应优惠券”等在退款金额中扣除,并作为提醒告知消费者。一些电商为了鼓励消费者网购的热情,放宽退货条件甚至提出补贴条款。

现代快报记者 蔡旺 王立航 部分资料据《中国消费者报》



后11·11时代,你“剁手”了吗?

B19

现代快报联合爱代驾  
首单免费,为南京车友送千万福利

B21

职校生“出人意料”的就业历程

B22

从东到西 美丽的背后科技

B27

办公室“眼生态”调查

“干眼症”、“金鱼眼”、“熊猫眼”早早惹上脸

B28