

# 网购酒品也可“七天无理由退货”？ 这事儿有点麻烦！

去年“3·15”期间，“网购商品应支持‘七天无理由退货’”被写进新消法。今年年初，国家工商总局又出了新《侵害消费者权益行为处罚办法》，规定“已拆封‘不得作为网购拒绝退货的理由’”。一条条新规给予了网购买家充足的“反悔”依据，同时也促使不少卖家纷纷给出“漂亮承诺”。

酒水领域，一个原本完全有理由不支持“7天无理由退货”的行业，却有很多网络卖家竞相给出承诺“只要不影响第二次销售，7天内就可以无理由退货”。诸如“也买酒”这样的专业酒类电商平台，甚至在其官网的页面底部给出了“30天无理由退换货”承诺。

酒商们的承诺看上去很美，但酒品“7天无理由退货”到底执行得如何？记者在了解天猫多家知名酒品销售网店及购酒网、1919等专业酒类电商网站后发现，买家退换酒品通常会遭遇快递公司拒收的尴尬，而酒品究竟能不能无理由退换，有时候连商家客服都说不清楚！

现代快报记者 竺颖 王苏颖



## 承诺很美 但退换货没那么简单

网上购买酒品看上去非常方便，价格也比线下购买实惠，让许多人跃跃欲试。然而，尽管不少店家销售前承诺“7天无理由退换货”，消费者却纷纷在退换货时遭遇到快递问题。

记者随机点开一家淘宝排名前几的酒水店铺，询问店家是否支持“7天无理由退换货”，客服立即表示：“店里所有酒品都支持‘7天无理由退换货’，要求签收七天内单据保留完好，瓶盖不要开启，但必须用宅急送快递退回。”但让人困惑的是，一名消费者在该店铺热销的某款高端白酒页面下评价道：“商家要求以宅急送快递退货，还让我自行承担退货费用。我联系宅急送快递，他们根本不接受个人酒水业务。我是欲哭无泪呀！”

想退回酒品，快递公司却不支持？带着这样的疑问，记者拨通了六家快递公司的客服热线，自称“网购的白酒有问题，希望能够安排快递员上门收件退货”。其中，有三家快递公司客服以白酒属违禁品为由拒绝受理；有一家只接受56°以下的白酒，并需要安排快递员上门检视；有一家不受理个人酒类产品寄送，只能通过卖家

下单来收件；另一家客服则表示，“总部明确规定禁运白酒，但可试着与当地网点联系”。

随后，记者将这些快递情况反映给承诺“7天无理由退换货”的酒水卖家，询问他们如何解决实际退换货时的快递难题。多个卖家对此采取了回避态度，一味重复“退换货中的任何问题，直接交给售后就可以安排解决”。那么店家到底如何解决呢？个别商家明确告知记者，“如果说您就是不要酒水了，酒水没有任何问题，我们会通知快递上门取件，然后会告知您承担退货运费的。”

## 能不能“七天无理由退货” 不同客服给出不同回答

昨日记者登录淘宝网发现，大量售卖白酒的店铺正在促销，并做出了“7天无理由退换货”的承诺。虽然天猫商城明确将酒类排除到支持“七天无理由退换货”的名单之外，但销售量排名靠前的酒水专营店，不少都表示所有酒品可以“七天无理由退换货”。

记者又顺手点开另一家专业酒类网购平台1919的网址链接，看到其首页的搜索栏后面紧跟的便是“7天退换”的红色标志。记者当即拨通了1919的官方400电话，详细咨询，但接线客服却告诉记者，并不是网站上所列的所有酒品都支持“七天无理由退换”：“支不支持，得点开具体酒品的销售页面查询。如果具体某款酒品的销售页面上显示有‘七天

无理由退换’标志，就是支持。如果没有显示，就是不支持。”

当记者追问其“卖家会不会以买家寄回的酒品不是原品为由，拒绝执行‘七天无理由退换货’”时，1919的官方400电话突然断线。几分钟后，一个显示为028-66661919的号码打进记者的手机。但该号码客服人员却告诉记者，1919官网上的所有酒品都支持“七天无理由退换”，这位客服同时表示，1919一直都建议网购买家一定要当场拆封验收酒品，确认酒品没有破损和漏液等情况后再签收。“如果消费者在确认和签收了快递包裹后才反悔、不要了，7天之内都可以联系我们，要求退换。”

那么，这些店家的酒水“七天无理由退换货”具体是怎样操作呢？店家们纷纷给出类似声明：如果是酒水本身的问题（如产品包装破损或漏酒等），退货运费由卖家承担；如果是买家无理由的退货，必须以不影响二次消费（如不能拆开酒水包装盒，更不能打开瓶盖等）为前提，且退货运费由买家承担。

## 直言“不支持‘七天无理由退货’” 反倒好评多多

记者在调查中发现，多数知名酒企（如茅台）的网上官方直营店都直言不支持“七天无理由退换货”，亮出“要么当场拒签，要么就别退换”的态度。那么，为何

官方直营店都不支持“七天无理由退换货”呢？茅台系列酒负责人王总告诉记者，“第一它是高档商品；第二它是特殊商品；第三这是对其他客户的保护（退回怎么处理）；第四我们有提前说明。”同时，茅台官方旗舰店客服还特别提醒说：“务必当面签收并仔细查验商品是否完好，如遇破损等异常，可直接拒收或当场拨打联系电话妥善处理。一经签收，视为完好签收。”

尽管无法在这些酒企的网上直营店里任性“想退就退”，但消费者依然热衷在此购买酒品。记者仔细查看了某款高端白酒在不同店铺的销量，发现它在该酒企直营店的月销量达到100余件，甚至比那些承诺“七天无理由退换货”的店铺还高。就评价而言，消费者更愿意给酒企直营店的酒品好评，纷纷表示“相信官方的信誉”“厂家正品就是放心”。

针对酒品“7天无理由退货”问题，记者致电南京市消费者协会的许明处长。许处长表示，按照2014年新出的消法规定，酒品属于特殊商品（鲜活易腐类），不在必须执行“7天无理由退货”的商品之列，但有些商家为了更好地刺激购买，会给出相关的退换货承诺。

“如果酒类商家不支持‘7天无理由退货’，不属于违规。但如商家给出了相应的退换货承诺，就应算是商家与消费者达成了约定。在这样的情况下，商家如不履行约定，可视为违约。消费者可从欺诈的角度，为自己维权。”许处长说。

