

虚假宣传语、免费变收费、来回“踢皮球”

电商售后暗藏哪些陷阱?

随着“双十一”网络促销活动结束,电商产品售后迎来一年内的最高峰。记者近日调查发现,电商带给消费者便利的同时,一些产品因为销售渠道不同、商家售后保障不规范,无法进行正常的售后维修。甚至有部分生活用品、家用电器等产品,售前承诺的全国联保,需要维修时,却困难重重,成了“无处可保”。

不少电商产品售后维修遇难题: 全国联保成了“无处可保”

山东大学大四学生梁民不久前在一家网上商城购买了一辆自行车,商城的售后条款中,明确写着“自行车享有全国 2000 家门店的售后保障。出现故障可选择就近门店进行维修。”但当他去临近专卖店修车时,却被告知“只能凭发票与保修卡在取货专卖店享受保修。”

“本以为修车不是什么大问题,现在才发现,不仅不能就近保修,说好的全国联保,竟然变成了只能去提车的店铺维修,实在让人意外。”梁民告诉记者,当初之所以买这个品牌的自行车,看重的就是承诺的售后服务好,结果还是让他失望了。

济南市民陈普近期遇到的“麻烦”不是去哪儿修,而是无处可修。3个月前,陈普买了某品牌的一款龙头式净水器,最近净水器出现故障。“打了官方客服电话,被告知这类产品不能上门维修。”陈普说,在他一再坚持下,客服给了他一个济南售后维修站的电话,但没想到的是,维修站工作人员说这类产品没法修。

陈普告诉记者,由于不在同一城市,网上店铺也不提供维修,只是邮寄了几个配件让他自己更换。当询问为什么线下维修网点不能维修时,店铺客服回应称“线下没有这款产品,遇到问题再联系店铺更换配件就行。”

山东省消费者协会投诉部主任王致远告诉记者,近两年,受理互联网投诉比例大幅上升,其中电商售后问题消费投诉不在少数。



电商售后有哪些猫腻

记者调查发现,一些品牌盲目追求销量,在销售中使用与实际不符的宣传语,在产品售后服务上玩起了猫腻。部分品牌的线上和线下销售代理商不同,售后维修渠道并未打通。

一是宣传语与实际不符。陈普说,他在维修净水器过程中最疑惑不解的,就是在净水器的购买页面上明明写着“上万家服务网点,覆盖乡村”“全国联保”“终身质保”等宣传标语,但当产品出现问题时,却没有一家售后网点可以维修,“全国联保”成了一句空话。

业内人士告诉记者,一些宣称“全国联保”的品牌,售后服务网点其实很少,不少地区根本没

有维修点。这些品牌为了销量,在售后问题上“夸下海口”,通过虚假宣传的方式减轻消费者疑虑,当产品出了问题时,却置之不理。

二是电商产品遭到线下维修点区别对待。多位消费者反映,在电商平台购买的商品,需要维修时,经常遇到平台客服将问题推给厂家,厂家又以产品是网上销售为由,将责任推给电商平台。这一线上不愿修、线下不愿管的现象,导致消费者权益受损。

有5年电商运营经验的从业人员张弛告诉记者,网上店铺很多是代理商,和线下品牌直营店的销售渠道不同,型号也不一致,因此维修站点会拒绝维修。这一问题症结在于厂家自身没有统

筹协调好线上线下渠道间的关系。

三是免费维修变成收费维修。在一些产品承诺“全国联保”“1年免费维修”的背后,仍有不少猫腻。记者近期以维修为由咨询了几家品牌售后人员,有客服表示,只有部分配件能免费更换,但邮费需要买家承担。如需上门服务,上门费、工时费也得买家支付。

山东新亮律师事务所主任王新亮说,消费者权益保护法律规定,经营者出售的商品不符合质量要求出现故障,消费者要求进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。免费维修变为收费维修不符合相关规定。

电商购物价格可以优惠,服务不能打折

国家统计局发布的数据显示,2018年上半年,全国网上零售额达4.08万亿元,其中实物商品的网上零售额为3.13万亿元。相关专家建议,随着电商蓬勃发展,在法律对其约束的同时,也要积极引导商家采取措施,通过打通线上线下服务渠道,制定行业规范等方式,形成重诚信、守承诺的行业秩序。

王新亮说,一些商家的虚假承诺等不诚信现象,是一种欺诈行为,侵害了消费者的知情权。除依据现行法规约束商家外,电

商平台可以加强对诚信商家的宣传和推广,为诚信商家颁发诚信经营许可证。此外,市场监管部门和行业协会可推进商家信用体系建设,把各地消费投诉情况进行量化,通过数值和评级的方式给消费者购物提供参考,引导商家自我约束。

山东大学新闻传播学院教授刘悦坦说,企业应更加注重售后服务体系的打造。产品质量和售后服务关系到企业品牌形象,企业应在拓展维修网点的同时,统筹好现有售后资源,打

通线上线下维修渠道,把所有产品都纳入服务范围。只有让消费者买得放心,用得舒心,才能形成口碑效应。

针对消费者购买电商产品遭遇的售后维修难题,王致远说,消费者网购时要及时保存商家的宣传网页和有关承诺,特别是保存好与商家的购物聊天记录、相关支付信息等资料,并向商家索要发票。一旦发生纠纷,及时拨打经营者所在地的12315进行投诉,维护自身权益。

(据新华网)

