

运费险理赔金额不够实际运费,正品险因消费者无法证明真伪而成为摆设……

小心,这些消费保险有“坑”

当下,为了提高消费者购物体验,不少网购平台纷纷试水消费保险。消费者只要购买相关商品,即可获赠或者支付很少的保费就能得到相应的保险服务。这些消费保险涉及正品保证类、价格保证类、物流保障类、退换货类、售后延保类等五大险种,包括退换货运费险、手机碎屏险、体验无忧险等几十个保险产品。

记者调查发现,这些本为保障消费者权益的消费保险看上去很美,部分保险产品却如同鸡肋,甚至可能成为卖家知假售假、吸引消费者的噱头和幌子。



运费险理赔金多是“一口价”

在北京某大学读研究生的小周告诉记者,趁着前段时间“双11”促销,她在某电商平台的一家家具旗舰店购买了一款折叠写字桌,下单时卖家赠送了退货运费险。

收到写字桌后,小周发现商品虽无质量问题但与网店所展示照片存在色差,于是选择了七天无理由退货。由于写字桌体积过大,在退货时只能按照体积计算运费,而在收到保险公司的运费理赔金后,小周发现理赔金额远远不够补偿自己支付的运费。

“我找卖家协商希望他们可以补足退货运费的差额部分,但卖家表示只有因为商品质量等可归咎于卖家责任产生的退货运费,他们才会补偿。”小周说。

记者调查发现,大部分电商平台的运费险理赔金都是“一口价”——即根据收发货

城市之间的距离标准来进行赔付,并不以实际支付的运费、退换货商品重量、尺寸作为赔付标准。

由于退换货运费险全流程自动化程度高,且只有在下单过程中才会出现购买选项或者赠送提示,出于消费习惯和对平台、卖家的信任,多数消费者都不会仔细阅读合同保险内容,这就给后期纠纷埋下了隐患。

配件非原装的提示字体小、颜色淡

手机屏幕越来越大,摔碎等情况也越来越常见。部分电商在售卖手机的同时顺便也推出了碎屏险的服务。王女士在某电商平台的一家手机自营店里购买手机时,就购买了这项服务。

“这家手机厂商在自家官网也推出了碎屏险服务,但是价格跟电商平台的自营店相比高出了不少。”王女士说,“考虑到电商平台的自营店肯

定信得过,也就顺便买了碎屏险服务,而且价格只有手机官网价格的三分之一。”

记者在这家电商平台的服务公示中看到,如果购买了碎屏险,产品在正常使用过程中,因为意外导致的屏幕破裂,可享受一次免费的换屏服务,但并未明确提及所换屏幕是否为厂家原装。

王女士告诉记者,她在手机屏幕碎裂后,按照平台的服务流程选择了上门换屏服务。但细心的王女士发现,上门技术人员提供的新屏幕未采用和原装屏幕一样的包装。技术人员告诉王女士,这是符合原厂规格、与原装部件同质量的非原厂产品。

王女士提示记者要注意服务公示下方几行字体略小、颜色略淡的说明,这几行说明对于服务公示的内容做了进一步说明,其中就包括了更换的配件非原装的提示。

“这么小的字谁会注意到?虽然一分钱一分货,但

这么玩文字游戏,也太不厚道了吧。”王女士说。

先证明所购商品非正品

大齐前段时间通过某海淘电商平台购买了一款尚未在国内上市的球鞋,由于球鞋价格较高,加之海淘商品非真伪问题不接受退换货,大齐自然想到要购买平台提供的正品险。“本来想要图个安心,现在反倒是让我左右为难。”大齐向记者抱怨。

收到海淘鞋子后,大齐在多个付费鉴鞋平台鉴定鞋子真伪,鉴定结果显示有真有假,这让大齐慌了神。大齐按照平台要求上传了多份鉴定报告和其他材料申请退货,并要求正品险赔付,但是申请很快就被驳回。

“驳回理由是卖家对于付费鉴定平台的资质不予认可,所以对鉴定报告自然也不会承认。”大齐说,“卖家号称所售商品接受专柜验货,而且他只承认专柜的验货资质。但是现在专柜根本不可能提供此

类服务,即使专柜帮我验货了,也不可能出具一份或许要承担法律风险,同时证明力有限的鉴定报告。”

购买到假冒伪劣产品要求退货和赔偿本来就是消费者的权利。但是在遇到退换货难度较大,需要先证明商品为非正品的海淘商品时,消费者仅凭一己之力获得具有证明力的商品鉴定报告几乎是不可能的。正品险在这种情况下,很容易成为卖家知假售假,吸引消费者的噱头和幌子。

一位专注于消费型保险的业内人士表示,网购的特殊性决定了购买保险的必要性,但是此类保险的购买还是要以实用、经济为前提。保险公司应该努力改善保险行业形象,提高消费型保险产品和网购之间的融合程度。电商平台应建立相关服务长效机制,让消费者充分认识消费保险、了解保险的功能作用。

(据新华网)