

# 电商产品售后暗藏哪些陷阱

## 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。

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”。

## 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。

新华社济南11月20日电(记者 邵鲁文)

## 诚信建设 万里行

**晚报旅游**

联系人: 陈蓉 18609783697

**青藏国际旅行社**

2017年荣获“青藏高原”牌青海旅游名牌企业

越南芽庄专线:(每周四发班)

芽庄悠享8日游 (12月4/6/11/13日)	3380元	出境专线及独立精品小团:	澳大利亚-新西兰11日游(12月24/26/29日)	14500元	南非花园大道12日游 (12月9/11日)	12999元
芽庄悠享8日游 (12月4/6/11/13日)	4380元	泰国新马12日游 (12月13/20/30日)	5990元	五星普吉岛7日游 (12月天天发)	4990元	
台湾环线: 台湾环岛中特10日游 (12月6日)	5680元	泰国一地7天6晚游 (12月天天发)	3990元	日本专线:		
台湾环岛中特9日游 (12月12/26日)	4980元	斯里兰卡5晚7天(一价全含) (12月5日)	7899元	畅游日本双古都赏枫美食7日游 (12月10/17/24/31日)	6080元	
国内线路:		德法意瑞4国13日游 (12月15日)	13999元	日本北川乡半自助深度9日游 (12月15/29)	6480元	
中国佛教四大名山 (每月20日)	5800元	迪拜双飞6日游 (12月6/20日)	4980元	活力东瀛 乐享本州8日游 (12月11/25)	7780元	
五台山+北京6日 (每月20日)	3900元	美国东西海岸12日游 (12月3日)	7499元			
零陵海南双飞6日 (每周四、六)	3680元					
闽关东·长白山双飞8日 (12月5/7日)	3980元					
初识厦门+武夷山双飞8日 (12月5/12/19/26)	3080元					
大漠·西北三飞10日 (12月3/10)	3280元					

报名地址及热线: 西宁市黄河路23号(国源大厦4层) 联系电话: 6122907 6106595 城中北大街门市8226867 城东南小街门市8017009 大众街门市8017170 虎台门市8240503 莫家街门市8178834 人民街门市4324321 海湖万达门市4716005 大通门市2737718 湟中多巴门市2227007 共和分社0974-8513066 互助分社0972-8321345 平安分社0972-8667503 尖扎分社0973-8734448 乐都分社0972-8646666 民和分社0972-8535866

**青海省华夏国际旅行社**

中国著名旅游品牌 全国110家连锁 诚信企业 十佳旅行社

- 昆明/大理/丽江/沙甸/西双版纳双飞10日游 特色团3880元
- 青岛/大连/烟台/威海/日照/蓬莱双飞六日游 特色团3780元
- 桂林一地双飞五日游 特色团2980元
- 黄果树瀑布/西江苗寨/荔波大小七孔/下司古镇双飞6日游 2480元
- 张家界/九寨沟/水绕四门/天子山/袁家界/湘西苗寨/凤凰古城双飞六日游 2480元
- 海北三飞10日游 2580元 云南+海南4飞11日游4699元 三亚双飞精品6日游2980元
- 昆明/大理/丽江/香格里拉/西双版纳4飞8日 2280元 贵阳+桂林 双飞9日 3480元
- 厦门/永定/古田/南昌/泰山/武夷山/泉州 双飞8日 1499元
- 成都/乐山/峨眉山/都江堰/青城山/九寨沟纯玩7日游 1880元 重庆遇上贵州双卧7日游 1299元
- 北京+天津+康辉纯玩双飞6日游 2280元
- 11.华东五市+灵山+大佛+三大水乡+三大夜景双飞7日游 2480元

报名热线: 0971-8122555 8110222 13109739999(夜间) 网址: www.qh57.com 报名地址: 西宁市城东区西宁大厦对面黄河源假日饭店大厅

**中国青年旅行社**

全国青年文明号 国家旅游局特许出境组团社 青海省成立较早的国际旅行社之一

经营许可证: L-QH-CJ00011 官网 www.qhcyts.com 微信公众账号: qhcyts

日本本州东京大阪京都奈良 双古都温泉赏枫8日游(西宁起止,全程东航正点白班机,住宿1晚温泉酒店) 11月29日、12月6日、13日、20日、27日: 6199元/人 2380元/人 5280元/人 3880元/人 5880元/人

越南芽庄 休闲出海7晚8日游 11月8日、15日、22日、29日

泰国、新加坡、马来西亚 品质12日游(西宁起止,一价全含0自费) 11月10/15/22/29日

老挝 琅勃拉邦+万荣+万象漫享7日游(西宁独立成团带领) 11月29日

超值沙巴4晚6日游 穆迪岛、马努干岛超值自由行双岛游(西宁起止派领队) 11月11日/18日/25日

埃及 超值10日游(西宁起止,成都直飞) 11月12/15/19/22/26/29日 6699元/人

巴厘岛玩海6晚8日定制游(西宁起止) 11月8日、15日、22日、29日 4999元/人

澳大利亚、新西兰 超值11日游(西宁独立成团派领队) 11月30日、12月8日: 11800元/人

总社: 6125888 8139111 民和: 0972-8585233 城西: 8011111 西门: 6331333 东大街: 8189696

**青海环湖国际旅行社**

您身边的旅游专家: 18997202026 / 0971-8588224 上门服务

北京天津双飞6日游 1750元	厦门南昌双飞8日 1950元
三亚双飞6日游 2280元起	海南北海桂林双飞10日 2500元
贵州双飞6日游 2080元起	桂林双飞6日每天发班 2380元起
张家界双飞6日游 1980元	桂林贵州双飞10日游 3680元
昆明大理丽江版纳8日游 2180元起	安徽黄山九华山双飞5日 1980元
青岛大连单飞单卧一价全含2780元	安徽黄山/江西庐山/江西婺源双卧9日 3180元
海南南京无锡苏州杭州+水乡+园林+宋城千古情+夜游黄浦江+古运河双飞7日带全陪 2180元	韶山/天门山/天子山/玻璃桥/凤凰古城/苗寨/漓江/一江四湖/阳朔/象鼻山单飞9日 3980元
四川乐山/青城山/峨眉山/都江堰双卧6日 1880元起	厦门双飞6日 2880元
西安/华清宫/骊山/兵马俑/大明宫/钟鼓楼/音乐喷泉双卧4日 1450元起	

总部地址: 青海省西宁市西关大街万达中心1号楼17楼11705室 15003699760

**青海远山国际旅行社有限公司**

国内游:

海北桂纯玩10日游	3280元起
张家界双飞6日游	2980-5580不等
华东五市双飞6日游	3500元
云南四飞8日游	4200元
贵州红色旅游双飞6日游	2480元
三亚10日游	3680元
厦门双飞六日游	3180元

国外游:

泰国/新加坡/马来西亚13日游 12月2/4/16/18/23/25	4880元
北海/河内/海防/下龙湾8日游	1180元
澳大利亚/新西兰/凯恩斯/墨尔本13日游11月23/28日	12180元
曼谷/芭提雅/金沙岛双飞7日	3280元
宿雾岛+薄荷岛双岛游8天7晚	5380元
马尔代夫自由行7-8日(西安直飞)	7280元起
日本机票+签证8日游11月30日 12月3日	2888元
日本本州八日游11月30日 6599元	美国10日游 9999元
西宁直飞日本大阪往返10天 11月30日	8380元

东: 0972-8636362 15597252999 大通: 0971-2726882 13997002888 互助: 0972-8399989 15650393991 夏都大街: 0971-6338060 18397125441 城西: 0971-7839676 15110806427 安: 0972-8689222 18997300486

**青海艳阳天国际旅行社**

北京天津单飞6日纯玩深度游	11月25/29日	派全陪接送机	2200元/人
杭州南京苏州上海无锡周庄双飞7日游	11月22/27日	派全陪接送机	2200元/人
昆明大理丽江西双版纳4飞8日游	11月22/24/27/29日	派全陪接送机	2200元/人
张家界袁家界黄龙洞天门山凤凰古城双飞6日游	11月21/28日	派全陪接送机	2100元/人
海南北海桂林双飞10日游 西宁往返直飞	11月24/27日	派全陪接送机	3100元/人
黄果树瀑布荔波小七孔西江千户苗寨下司古镇双飞6日11月24日		派全陪接送机	1900元/人
厦门鼓浪屿曾厝垵北土楼武夷山双飞8日游	11月21/28日	派全陪接送机	3000元/人
海口兴隆三亚双飞6日	11月23/25/26日	接送机	2300元/人起

旅游热线: 6117648 6117649 24小时: 18935588489 18935589085 报名地址: 新华百货超市一楼4号铺面

**海南 云南 华东 珠港澳大桥 厦门 韩国 东南亚全部特价游**

咨询电话 13209788049 13086268211(以下行程报名就送688元大礼包)

- 海南海口三亚双飞6日游 2280元起天天发团 海南三亚北海桂林双飞10日游 2580元起每周二周五发团
- 云南昆明大理丽江·版纳双飞8日游 2280元 厦门、鼓浪屿、武夷山+江西双飞8日 2180元
- 香港、澳门、港珠澳大桥深圳双卧9日游 2380元起 12月2日发团 北京天津双飞六日 2280元 每周三班
- 华东五市+水乡双飞6日 2280元 张家界凤凰古城双飞六日 2180元 西安兵马俑双卧四日游 1980元
- 山东+韩国首尔双飞双船7日 2280元 每周发两班 腾冲瑞丽芒市双飞六日游无自费 1960元 每周发三班
- 越南下龙湾老挝缅甸云南西双版纳跨国软卧列车 13日 3880元 19日发团 双飞11日 3380元 每周三发团
- 泰国新加坡马来西亚 12日游 4380元 每周1/3/5发团 泰国曼谷芭提雅沙美岛8日游 每周发五班 2080元
- 柬埔寨吴哥窟金边暹粒 6日游 西宁直飞首班特惠四星 1680元 五星 2999元 发团日期 11月23/28日

西部国旅报名地址: 东稍门路北公交站旁 电话: 0971-7733559 7733551 州县报销往返交通费或上门签约