

# 消费容易售后难，网购纠纷何处维权

■中国城市报记者 张亚欣文图

消费仅需1分钟，售后问题解决却遥遥无期。

如今，线上购物已成为消费者生活中不可或缺的部分。从食品到服饰，从电子产品到家用电器，消费者日常所需均能通过网购解决，不仅省时还省力，已成为大多数人习以为常的购物方式。

然而，在缺少实际体验的线上购物中，当产品出现质量问题时，如何完善售后服务成为困扰消费者的难题。原本便利的网购，常常遭遇到售后的推诿和拖延。

## 新机问题频出 商家不予退货

北京消费者王先生告诉记者，他曾通过小米有品平台购买了价格为1999元的亿健跑步机M1，但购入后多次出现产品质量问题。

据王先生反映，亿健智能跑步机仅使用了两天就出现了商品质量问题，不仅跑步带有些偏离，还出现了螺丝和底板分离现象，其中一个螺丝甚至出现裂痕。刚收到的产品为何会出现这样的问题？

王先生对此很无奈：“原本是买给家中老人使用的，一旦在使用过程中出现任何闪失，后果不堪设想。”

出现问题后，王先生通过小米有品平台网上申请上门查看维修，并与商家进行线上沟通。然而，对于王先生反馈的问题，商家表示跑带偏属于正常现象，并寄来螺丝让王先生自行维修。

问题并没有就此停止。在不到两个月的时间内，这款跑步机又出现了新的问题：跑步机屏幕不断提示缺少润滑油，甚至还出现了漏油现象。王先生再次通过小米有品平台售后申请上门维修，但商家仅解释称，“提示添加润滑油”的指示会在跑步机运行10公里后消失。作为这台跑步机的日常使用者，王先生的父亲表示，自己平时只是用来走走，并没有长时间消耗，但从买入到现在的7个多月里，这一产品已经出现多处问题。

不仅产品出现了问题，商家的售后服务也让王先生感到不悦。他指出，在这一过程中，商家迟迟不来维修，即便是出现如此严重的质量问题，商家一直没有同意退换货。

王先生的遭遇不是少数，记者查阅了几家投诉平台，至少有近50起投诉反映亿健产品质量问题和售后问题。其中有消费者表示：“两年坏了三次了，换了两个电机，还是不好使。”

记者通过多个投诉平台了解到，不少消费者反映在购买亿健跑步机遇到产品质量问题需要商家售后处理时，商家经常通过线上视频指导的方式与用户沟通，并称消费者所反映的问题为正常情况，不影响使用。此外，还有一位消费者投诉称，自己购买的亿健跑步机出现问题后，售后工作人员直接表示需要消费者自己维修，在消费者提出上门维修需求后，商家也迟迟不予处理。

## 平台角色弱化 仲裁服务成鸡肋

商家的处理态度让王先生感到十分不满，之后他多次申请小米平台仲裁，但平台方回复称，商家以商品超过三个月为由不予更换或退货。平台方还指出，商家“不好搞定”。王先生戏称：“小米的仲裁客服是‘传达室的大爷’，即先道歉、问情况，再道歉、通知向上反应，接着再道歉、通知厂家意见，最后说不行。”

之后，在王先生的持续沟通下，有工人前来维修过一次。但更让人意想不到的是，维修后不到一个月，此款跑步机再次出现同样的漏油问题。考虑到安全因素，王先生决定申请退货，并通过小米平台提出了诉求，但得到的消息依旧是厂家不予更换或退货。

实际上，这款跑步机还显示提供“七天无理由”退货的

跑步机购买后不喜欢可以退换货么？  
亲，我们是支持7天无理由退换的，退货运费自理，建议亲保留原包装箱子一段时间，万一如需退换货，没有原包装物流是不收的，将无法退换货的噢。

图为产品详情标注。

服务。但在王先生的购买经历中，由于当时新冠肺炎疫情防控形势比较严峻，他并未立即要求退换货，也没有想到跑步机之后还会出现如此多的问题。

为此，记者曾联系小米有品，针对出现产品质量问题是否可以退换货，对方并未给出明确答案，仅表示要看商家和消费者的协商情况。

记者登录小米有品官方网站发现，平台售卖的多数跑步机产品页面会提供商家信息和商家资质（即商家营业执照），然而在王先生所购入的亿健智能跑步机M1产品信息中，商家资质并未公示，仅提供了“由浙江捍康健康科技有限公司发货并提供售后”等信息。

当前线上购物逐渐火热，带动了一批线上购物平台的崛起，同时也搭建起了行业售后的规则。然而，在王先生的投诉中，小米有品成了商家传声筒，并没有帮助王先生解决相关问题。

北京市京师律师事务所律师张思在接受记者采访时表示，小米有品作为网络交易平台的提供者，不仅承担着对商家的管理责任，还肩负着协调经营者与消费者之间争议的责任，以及提供证据的责任。“首先，平台在选择商家上要严把质量关口，确保商品如实描述；其次，在平台的售后处理上设置一些减少纠纷机制，例如顺畅的售后小助手、极速退款等，保证消费者遇到问题有维权的渠道；另外，平台也应对商家的管理量化指标进行相应的奖惩机制。”张思说。

## 商家推诿成惯例 维权成本高

事实上，购买的产品出现问题，消费者自然会找商家维修。商家在宣传时也将上门维修等售后作为配套的服务。

然而，售后服务一直是行业痼疾。中消协发布的统计数据

显示，2020年家用电器相关投诉较多，其中售后服务问题突出，主要集中在四大领域：一是产品质量出现问题，商家、厂家推三阻四，不履行三包义务；二是售后服务人员态度不好，维修质量水平不高；三是售后人员小病大修，以换代修；四是假冒官方的“黑维修”问题依然存在。此外，据中国消费者协会统计的数据，在所有投诉问题中，售后服务投诉155004件，占投诉总量的27.6%，是最常见的投诉问题。

此外，拖延时间的方式也成为商家的惯用手段之一。一位消费者向记者反映称，自己曾遇到类似情况，亿健的商家客服常常通过拖延时间，试图消耗消费者的耐心，进而达到放弃维修及退换的目的。有网友直接表示：“根本就是没售后，就是想拖到你不想处理。”

无奈之下，王先生还向12315进行投诉，商家依然坚持维修。

当被记者问及该跑步机的最终处理结果，王先生说：“谈不上处理不处理吧，后来又有人上门维修过一次，目前跑步机基本能用，但至于以后会不会出问题、这种状态能持续多久就不清楚了。”

王先生还告诉记者，他对维修人员的身份持质疑态度。维修人员称自己是小米有品派来的，但厂家告诉王先

生维修人员是他们派出的。“维修人员上门维修后，也并未让我父亲签署过任何东西，我对他们的身份无从确认。”王先生说。

那么，产品出现质量问题时，消费者究竟应该如何保证自己的合法权益？平台作为提供交易服务的一方，又该如何保障消费者的权益？

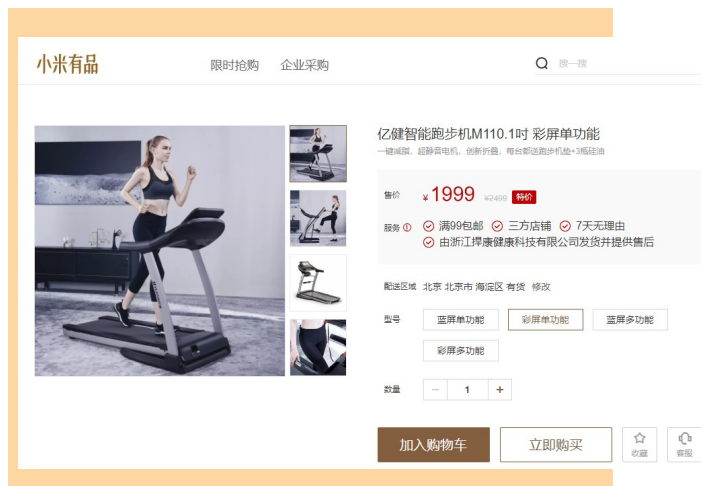
北京岳成律师事务所律师喻长城在接受记者采访时指出，消费者可采取与经营者协商、请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解，同时也可向有关行政部门进行投诉、通过仲裁或诉讼的方式维护自身合法权益。

实际上，关于购物中所遇到的产品问题，《消费者权益保护法》及《侵害消费者权益行为处罚办法》等都对消费者的投诉维权进行了规定。然而在实际的沟通中，消费者难以自证说法，关于产品质量问题商家也含糊其辞甚至否认，这给之后的维权带来困难。

对此，喻长城指出，消费者遇到产品质量问题，首先要注意保存发票、购货协议等消费凭证，以便在维权过程中作为证据使用。

张思补充道，电商平台投诉商家的违法违规行为，可由平台对卖家作出相应处罚。

此外，在亿健跑步机这一案例中，消费者频频反映产品出现的质量问题。喻长城指出，根据《消费者权益保护法》第十九条的规定，经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。



图为小米有品亿健智能跑步机页面。