

微 关注

怀疑商品被掉包 网店拒绝退货

幸好小区监控拍下拆包裹过程 成维权重要凭证



古女士看中的包(左)与退换回来的包对比。

□文/图 本报记者 尹晓玉

事件

网购一个包,收到后发现挂饰有问题,申请换货;换回来的跟第一个包颜色、款式差别很大,想要退掉第二次收到的包时,却被商家质疑故意掉包,退货申请被拒。近日,市民古女士经历了这样的事。好在,她拆包裹的过程被小区监控拍了下来,在向淘宝申请维权后,得到了解决。

采访

疑商品掉包 商家拒退货

“你看这两个包,颜色完全不一样,做工也不一样。”3月18日,家住金色华府小区的市民古女士告诉记者,3月8日,她在淘宝网上一个品牌的官方旗舰店买了一个女士包,因为赶上“三八”节的活动,优惠后价格是535元。

收到货后,包上的挂饰有问题,跟商家协商后,商家让古女士申请换货,古女士把收到的包退给了商家。

3月14日,古女士收到商家给她换的包,打开后发现跟第一次收到的包颜色不一样,款式也有差别。

“原本我买的包是棕色的,结果商家给我换回来的是金色的,包的背带和拉链也不一样。”古女士告诉记者,她发现第二次收到的包不对之后,就立即拍照联系了商家,但一直没有收到商家的回复。于是,她申请了退货。

“因为我实在喜欢这个款式的包,在商家没有回复期间,我又在该店铺重新买了个,这次发回来的是正确的。”古女士告诉记者,让她没想到的是,过了两天,商家突然回复她说,在仓库查了,他们仓库根本没有古女士收到的金色的这款包,怀疑古女士故意掉包商品,试图以假换真。所以,拒绝了古女士的退货申请。

监控录下拆包裹过程

商家拒绝退货,让古女士很生气。她随后想到自己拆快递是在小区的物业办公室附近,因为小区有监控,她就向物业人员申请调取了监控。随后,古女士将监控拍到的拆快递那段视频发给淘宝公司并申请维权。

“我第二次收到包后,当时就在小区物业办公室拆开

了,发现问题,就立即用手机拍照联系了商家,这个过程小区的监控都拍下来了。虽然监控里看不清包的样子,但可以看到我收到快递后第一时间就拆开查看并拍照的过程。”古女士说,以此证明包发回来就是这样子,她并没有拿去调换。

购物平台全额赔付损失

3月18日下午,淘宝网客服人员联系了古女士,表示已经看到了古女士的维权申请。经协商,他们同意垫付535元钱给古女士,古女士第二次收到的这个包可自行处理。

“目前,商家的说法是,古女士第二次收到的包不是他们寄出的。但淘宝网选择相信顾客的维权申请,并全额垫付顾客购物的钱。至于商家是否存在出售假货的现象,需要做进一步调查。”淘宝网客服人员在电话里表示。

“幸亏我们小区有监控,拍到我拆开快递,第一时间拍照并联系商家的过程,这样才取得了购物平台的信任,愿意给我解决。如果没有现场拆包裹,拿回家后才发现问题,那就没有证据维权了。”古女士说,虽然她的问题解决了,但她想通过她的经历提醒大家,以后网购商品,收到东西后一定要现场验货,并保存好相关证据,以免维权困难。

对此,河南澜业律师事务所李凯律师表示,网购出现纠纷,一般都存在取证难、维权难的问题。

“如果商家和消费者各执一词,那就很难证明是谁存在问题。所以,网购商品要在收到后当场验货。如果出现问题,一定要妥善保留证据,比如跟客服人员的聊天记录等。”李律师提醒。

女孩制作视频 致敬人民警察

□本报记者 朱红

原帖

近日,临颍二高一名女生用空闲时间制作了一个以“警察”为主题的一分钟视频,上传到网上后,引起众多网友点赞和转发。

采访

3月18日,记者打开该视频看到,这是一部暖警、爱警的作品,让人感动。“他们有一个共同的名字叫中国警察”“向人民警察致敬”“他们舍小家为大家”“他们也需要有亲人需要照顾,也有家庭渴望温暖”……短短一分钟视频,饱含了对人民警察的理解、崇敬。

随后,记者联系上了制作视频的临颍二高学生丁聪睿,

这位女生现在是一名高三学生。“网上看到最近有个国际警察日,我就选取了一些内容,制作了这个小视频。想借此机会给辛苦的警察同志们致以问候,让警察叔叔们感受到温暖。”丁聪睿说。

丁聪睿说,她小时候喜欢看普法栏目剧《今日说法》《道德观察》等电视节目,看到警察身穿制服很帅气,心里就产生了将来要当警察的想法。“随着年龄增长,才认识到做一名警察,要真心服务于人民,公正执法,不怕辛苦,敢于奉献,才是一名合格警察。”丁聪睿说。

记者了解到,在学校里,丁聪睿非常热心,经常帮助同学。“当警察就是我人生目标,我会为这个目标而努力。”丁聪睿说。

微 拍客



市区解放路与湘江路交叉口的安全岛上面,地砖破损严重,一些地砖出现松动,车辆或行人通过时,会左右晃动,雨后则会溅起一片污水。

本报记者 李林润 摄

好看

关注民生
服务百姓



好用

最新资讯
最热声音



好玩

智慧社区
畅享生活



漯河晚报

生活真需要



24小时新闻热线 3139148