重庆晨报
2023年3月16日 星期四
主编 赵小洪 责编 余麟 视觉 胡颖 秦刚 校审 王志洪

家住重庆渝北区的邱先生最近非常郁闷，原因是网购的一台志高洗衣机，竟然洗烂了四件衣服。来来回回与店方拉锯近半个多月，不仅没得到一分钱赔偿还不能退货。昨日，邱先生向记者讲述了自己的购物经历。

## 网购洗衣机洗烂四件衣服

# 洗衣还是毁衣？

### 新洗衣机一次洗烂四件衣服

邱先生家之前的洗衣机旧了，准备换一台新的，于是就在某电商平台上挑选。他在一家名为“志高电器集团”的店铺里，看中一台“志高9公斤升级款”的洗衣机。2月28日下单，实付款579元。3月2日收到货，工人上门进行了安装，至此，整个购物过程比较顺利。

当天，邱先生将四件衣服放进洗衣机进行清洗。结果洗涤脱水完成后，他取出衣服准备晾晒时，傻眼了：四件衣服全被洗坏了，衣服表面全是挂丝，已经无法再穿。邱先生马上对洗衣机内桶进行检测，发现内桶存有尚未处理过的毛刺，大概三根左右，很尖锐。他拿纸巾在毛刺上试了一下，果然刮手，纸巾也被刮破了。同时，他还发现洗衣机内部莫名散发着一股糊味。“说的动力强劲，结果几件衣服洗着都费力得很，最后不但没洗干净，还把衣服洗坏了。”他在查看洗衣机铭牌时发现，机身背后写着生产方为“广东志高空调有限公司品牌授权佛山市津晶电器有限公司。”

### 维权十多天无法退货心力交瘁

邱先生马上联系这家店铺客服人员，讲明自己洗衣服的遭遇，但对方表示，“没事的，不影响使用的话，补偿你20元可以吗？”这样的处理方案，让邱先生很生气，他要求退货退款并赔偿衣服损失，但对方不答应，一直拖着。他转而求助平台客服，平台客服表示会协调商家处理，过了十多天，店方终于答应只退货退款。

然而即便如此，店方依然采取拖延的策略，一边声称已联系快递上门取件，但邱先生左等右等不见人来。他继续联系店方，店方又回复用户所在地方快递无法上门，总之就是各种推脱。十多天下来，没有一句道歉，更没有赔偿处理方案，他感觉心力交瘁。“普通消费者维权咋这么难啊！”这次购物经历让邱先生很感叹。

不想再浪费时间的邱先生，最终无奈答应退款退货，放弃了索赔。3月14日，快递小哥上门取件退货。

### 消费者希望店方诚信经营

如今，被洗坏的四件衣服已经不能再使用了，损失留给了消费者独自承担。邱先生表示，平台客服介入及时，态度很好，并表示补贴300元无门槛消费券，他没接受。“责任不在平台方，我的目的是要让商家知道这是他们的错，商家应该诚信经营，出了问题不回避责任。如果都像他们这样，那他们犯错成本基本为零，可能还会有更多的待消费者和我一样。”邱先生告诉记者。

随后，记者在这家名为“志高电器集团”的店铺发现，是经过认证的企业店铺，公司位于浙江宁波市，证照上的公司名称为“宁波禹鸿电子商务有限公司”，经营范围包括家用电器及配件。记者与店铺客服取得联系，希望听取店方对此事的意见。在索要了订单号后，客服表示会联系售后员，但表示“当前咨询人数爆满，回复比较慢”。其后再次询问，客服就反复回答一句话“下单账户联系这边哦”便不再回复。记者向客服留下了电话号码，但截至发稿时，店铺方都没有与记者取得联系。

重庆晨报记者 杨野

▲邱先生被洗坏的衣服

◀网购的洗衣机

3月14日，国内网络消费纠纷调解平台“电诉宝”依据2022年全年受理的全国398家互联网消费平台纠纷案例大数据，发布了《2022年度中国电子商务用户体验与投诉报告》。据悉，该报告已连续第12年发布，被业内普遍视为“网络消费315风向标”。

## 2022电商投诉报告发布

# 投诉案例同比增35.3% 退款问题成头号“顽疾”

### 小红书、寺库获“不建议下单”评级

数据显示，2022年投诉案例呈现正增长，同比增长35.3%，为四年来首次正增长。此前，2019年–2021年受理的投诉案件数呈现负增长，2019年同比下降0.72%；2021年同比下降21.84%。

报告披露了“2022年度网络消费十大热点被投诉问题”，分别为退款问题、网络欺诈、商品质量、售后服务、发货问题、霸王条款、虚假促销、网络售假、信息泄露、退店保证金不退还。其中，途虎养车、红布林、当当、找靓机、微拍堂、苏宁易购、唯品会、有赞获“建议下单”评级；孩子王、抖音、一品威客、玩物得志等平台获“谨慎下单”评级；小红书、网易严选、寺库、国美等平台获“不建议下单”评级；瓜子二手车、小米商城、淘宝、微盟、店宝宝、转转、天猫、闲鱼等获“不予评级”。

而在《2022年全国数字生活消费评级榜》中，同程旅行、万师傅获“建议下单”评级；去哪儿、飞猪、携程、联联周边游等平台获“谨慎下单”评级；旅划算、马蜂窝、走着瞧旅行、鲁班到家等获“不建议下单”评级；饿了么、大麦网、58同城、如程、骑驴游、大众点评、青芒果旅行网等获“不予评级”。

### 生鲜电商商品质量最为突出

在生鲜电商领域，入选2022年生鲜电商消费投诉榜的有：叮咚买菜、盒马鲜生、多点、每日优鲜、本来生活、朴朴超市、年丰大当家、美菜网、永辉超市。此前，我厨、大润发优鲜、利淘网等生鲜电商平台也遭遇过类似投诉。其中，盒马鲜生、叮咚买菜均获“不予评级”。商品质量、退款问题、发货问题、虚假促销、订单问题等是用户投诉的主要问题类型。

在金融科技服务商领域，分期乐、微薄利、来分期、拍拍贷、你我贷、有钱花、支付宝、京东金融、还呗、捷信金融、度小满有钱花、省呗、58好借、苏宁金融、360借条、携程金融等入选投诉榜。用户投诉问题类型主要包括：信息泄露、霸王条款、网络欺诈、退款问题、恶意罚款等。

在物流科技投诉榜方面，投诉最多的是韵达快递、京东物流、顺丰速运、铭宣海淘、圆通、转运国际、中通快递、货拉拉、百世、闪送、申通快递、德邦物流、极兔速递等，用户投诉问题类型主要包括：物流问题、发货问题、订单问题、货不对板、退款问题等。

数字生活投诉榜单中，联联周边游、饿了么、万师傅、智行、飞猪、如程、走着瞧旅行、携程、骑驴游、去哪儿、同程旅行、旅划算、58同城、大众点评、马蜂窝、京东到家、123微旅行、联动云租车等均入选。

### 退款问题成电商头号“顽疾”

数据显示，2022年，全国网络消费五大热点投诉问题和占比为退款问题（34.02%）、网络欺诈（9.78%）、商品质量（7.26%）、售后服务（5.90%）、发货问题（5.59%）。此外，信息泄露也成为今年高发的投诉问题，可见在大数据时代，消费者个人信息安全问题十分重要。

目前，退款问题、网络欺诈、商品质量为电商普遍存在的问题，直接影响用户体验，需引起重视。电商应完善用户购物各流程服务，从细节做起做到让消费者满意；网购用户应选择正规的购物平台，对于部分存在欺诈性行为的电商坚决予以举报维权。其中，退款问题备受关注。据观察，退款问题存在三大现状，分别为：退款问题居高不下、用户体验差，商家处理方式敷衍、平台不作为，消费者维权难。对此，电诉宝提出三条电商平台退款问题解决建议：1.减少退款审核流程；2.完善售后服务体系；3.开通投诉绿色通道。

重庆晨报记者 杨野

新华社发

## 银行手把手教会“真假币”识别

本报讯 （通讯员 叶陈欣）3月15日是国际消费者权益日。昨日，大渡口区茄子溪街道兴盛社区联合辖区重庆银行大渡口支行，共同开展了“共筑诚信消费环境，提振金融消费信心”主题活动。

“新版人民币如何辨真假”“银行存款利率怎么存才划算”“遇到假冒银行推销怎么办”……当天，针对消费者提出的问题，银行工作人员面对面答疑，并手把手教会现场群众识别新版“真假币”。“通过今天活动的参加，提高了我对消费市场的认识和自己财产的保护。”居民严万利开心地说道。随着消费市场回暖，各类消费陷阱层出不穷，怎么在乱花迷人眼中保持理性是一门学问。接下来，兴盛社区将联合银行持续开展类似活动，从实际出发保护消费者权益。

## 阴雨天气又临山城

据市气象台预计，今天，重庆自西北向东南有一次明显降雨过程，部分地区中雨到大雨，局地暴雨；明后两天，大部地区阴天到多云，局地有阵雨。随着新一轮降雨的到来，重庆各地气温也将再一次回落，大部分地区气温将跌至18℃以下。

据上游新闻

天气预报>>

3月16日，重庆各地阵雨或雷雨，雨量小到中雨，部分地区大雨，局地暴雨，气温7～24℃；中心城区：中雨到大雨，气温15～21℃。

3月17日，长江沿线以南地区阵雨转多云，雨量小雨到中雨，其余地区多云，气温6～22℃；中心城区：多云，气温14～22℃。

3月18日，重庆偏南地区阵雨，偏西偏北地区阴天转阵雨，其余地区阴天，气温6～19℃；中心城区：阴天，气温15～18℃。

**中国体育彩票排列3**
第23064期开奖公告
本期开奖号码：0 6 5

**中国体育彩票排列5**
第23064期开奖公告
本期开奖号码：0 6 5 9 9

**中国体育彩票超级大乐透**
第23028期开奖公告
本期开奖号码：01 03 29 30 34 +04 12

重庆市体育彩票管理中心
2023年3月15日