



3·15消费维权报道

# 商场里买的東西不喜欢 2个月内都能退？

## 记者体验多家商场退换货服务 建议在消费时先问清楚退换条件

日前,天猫宣布消费者提出7天无理由退货申请,从发起申请到退款到账最快只需要2小时。事实上,不仅仅是线上电商,线下实体零售业在退换货服务上也作了相关调整。昨天,借3·15之际,杭州武林商圈一家商场在门口贴出了最新的告示牌:“商品自购买之日起60天内任性退”,吸引了不少消费者的关注。

新消法规定,消费者有权自收到商品之日起七日内退货。那么,哪些商品属于无理由退换货范围?没有了小票还能不能退?特价购买的是否也可以退换?关于这些问题,记者近日在杭州多家商场进行了退换货服务体验,并仔细询问了各家的退换货原则。

记者 朱玫

特卖清仓商品能不能退换  
要事先问清楚  
体验点:永旺梦乐城一楼某女装专柜

在永旺梦乐城一楼的服务台,记者首先询问了退换货的要求,工作人员告知直接去购买专柜协商即可。随后,记者在一楼一家女装店铺里买了两件衣服:一件是特价商品,另一件是刚上市的春季新款。在结账的时候,记者询问是否可以退换,专柜柜员表示“特价的不退不换,新款也只能换、不能退”。

“一般来说,特价商品、热卖场商品、清仓处理品都不在商场退换货范围内。购买时,店员都会事先说明。”某业内人士解释。但记者发现,也有部分商场将特价商品归类在可退换商品范围内,比如武林银泰和衣之家。至于退款的金额,则是“你当时花了多少钱买的,就退给你多少钱”。

内衣睡衣泳衣可以无理由退换  
体验点:西湖边某商场

“其实我们在5年前,就已经在武林商圈推出了无理由退换货的服务。”杭州市工商行政管理局下城分局12315举报申诉中心何云俊主任表示,其中服饰类是无理由退换服务的一大商品类别。那么内衣、睡衣、泳衣呢?是不是

也可以想退(换)就退(换)?

上周,记者在西湖边某商场内的一家内衣店买了一个文胸,昨天带着小票和内衣去店里想要退,被店员拒绝了。店员指指摆在收银台上的告示牌,上面写着内衣出售一概不退不换。随即,记者询问了多家商场,都是一个结果,因为商品特殊性,内衣、睡衣、泳衣除非质量问题,否则都不在无理由退货的范围内。

不过,武林银泰昨天宣布,放开退换货的范围,内衣、睡衣、泳衣也被首次纳入。“只要商品不影响二次销售,60天内,消费者购买的鞋包、服饰,包括内衣等,都可以随时无理由退换。”武林银泰副总经理郭敏说。

除了购物小票其他支付凭证也可以用于退换货  
体验点:西溪印象城

买了4件衣服,想退掉其中一件,但是小票早就丢了,怎么办?还能不能退?当记者把这些问题丢给西溪印象城一楼某快时尚品牌时,对方的回答是“没关系”,因为刷卡单据、支付宝付款信息等消费凭证,都可以拿来作为退换货时的依据。

这一点,记者在其他多家商场也得到同样的证实。除了上述提到的消费凭证之外,杭州大厦和衣之家的工作人员还提到

了VIP卡的积分记录,也可以用于查询消费者的购买记录。

也有例外,在西湖边另一家快时尚门店,记者提出退货要求时,工作人员表示“必须有购买小票”,如果只能提供其他支付证明,要向店长申请后才能确定是否给予退货,时间需要1-2个工作日。

此外,消费者要注意的是,黄金、珠宝、食品、烟酒、手表、化妆品等品类,没有质量问题,都不在退换货范围内;商场内的精品店、奢侈品店以及自营门店(如快时尚品牌),所适用的退换货服务内容和商场不一致,建议在购买前最好能问问清楚。

国家规定7天内无理由退换货  
杭州的商场基本都在15天以上

按照新消法的规定,购买商品无理由退货的时间是7天之内,而杭州多家商场早在几年前就已经实施15天无理由退换货的承诺。其中解百、杭州大厦、衣之家及银泰多家门店,都是首批承诺商户。只要符合退换前提:在退换范围内、不影响二次销售、有消费凭据,即可进入退换货流程。其中,武林银泰昨天又将15天的期限延长至60天,顾客也不需要跑去专柜等待退换,统一在商场VIP办理就可以了。

# 浙江要花三年时间打造金融消费维权“浙江样板”

记者 王潇潇

理财遇飞单,存款变保单,理赔遭遇霸王条款,信用卡遭盗刷,互联网金融公司吸纳资金无法拿回……面对权益被侵害,金融消费者该怎么办?

昨天,以“放心消费在浙江”为主题的3·15国际消费者权益日纪念大会在杭州举行,会上启动了“金融消费者权益保护三年行动计划”。根据计划,从2016年到2018年,全省

力争通过三年的时间,合力打造金融消费维权工作“浙江样板”,将开展金融消费教育连百姓、金融消费维权百家谈、金融消费百场大调查、百家金融机构创诚信、百队维权义工看市场、金融消费安全百分百等“六个百”活动。

几年前,杭州的邱女士被盗刷了10万多元,她立即向银行递交“拒付申请”,同时报警。然而,这笔钱还是从卡里转走了。银行答复:凭密码消费的交易,银行方面概不负责。事实上几乎所有银行的信用卡章程都规定,凡使用

密码进行的交易,均视为持卡人本人所为。

像这样的“霸王条款”“行业潜规则”在金融业屡见不鲜,这也是三年计划的整治重点。将建立金融消费维权专家智库,重点对银行卡、理财产品、信贷消费、保险消费等领域的格式合同进行论证和点评。同时,建立协同监管和联合惩戒机制,重点整治商业贿赂、虚假广告、捆绑消费、泄露消费者个人信息、利用格式合同或者空白合同侵犯消费者权益等违法行为,并推广简明、通俗的金融消费合同示范文本。

都市旅游

都市快报广告部主办

接稿电话: 85051502

杭州

Hangzhou Tourist Center

杭州旅游集散中心

集散中心提供省内指定(或多地)疗休养定制产品, 欢迎各企事业单位垂询洽谈!

活动周末线>>

浙江小黄山--大明山一日游

天天发班

99元起

通天飞瀑、洞桥油菜花一日游

3月19、26日

99元

天目大峡谷赏百花、挖春笋一日游(赠春笋2斤)

3月27日

128元

垂云天河、阳山畈山花节一日游(赠118元蜂蜜一份)

3月19、26日

99元

长兴海洋公园自驾二日游(两大一小)

天天

320元起

养生清肺之旅: 德清莫干山一日游

3月20日

158元

临安神龙川、西径山一日游(含铜锅饭)

3月19日

119元

临安西径山、太湖源野猴节一日游(含餐)

3月26日

119元

快乐横店影视城二日游

周三/周六

398元起

六朝古都南京品质纯玩二日游

周六

338元

常州恐龙园、宝贝梦幻庄园、迪诺水镇二日游

周六

468元起

齐云山、卢村油菜花、屯溪老街二日游

周六

278元

醉美乡村婺源油菜花二日游(品质保证)

周三/六

298元起

许愿九华大佛、领略天池春色二日游

4月2日

299元起

天天发班>>

瑶琳仙境、红灯笼、天目溪一日游

195元

苏州(含船)一日游

240元

上海一日游

228元

绍兴一日游

175元

横店影视城品质一日游

298元

西塘古镇一日游

118元

精致乌镇一日游

138元起

西溪湿地一日游

138元

千岛湖精彩一日游

230元起

蒋氏奉化溪口一日游

310元

普陀二日游/自由行

290元起

黄山+(千岛湖、西递、宏村)二/三日游

740元起

黄山往返车费、住宿一晚

230元起

苏州+乌镇/周庄/南京/上海/无锡/同里二、三日游

380元起

境外海滨度假首选地 越南芽庄、岬港

杭州包机直飞 非红眼航班 精选海边酒店

四星芽庄海滨度假5/6日游

3599元起

五星芽庄海滨度假5/6日游

4199元起

芽庄亲子度假(2晚住珍珠酒店)5日/6日游

5499元起

全新轻奢芽庄海滨度假

4899元起

2晚海边度假村、送海鲜自助晚餐、SPA、下午茶、出海游

四星岬港海滨度假4/5日游

3099元起

五星岬港海滨度假4/5日游

3599元起

那时花开

2016境外一赏花胜地

日本本州经典6日游(上海往返)

4399元起

冲绳一地半自助4/5日游

2899元起

首尔济州双飞5日游(4月)

2899元起

济州一地4/5日游

1899元起

抒情号上海/济州/釜山/鹿儿岛/上海6日游

2399元起

首尔一地半自助5日游

2999元起

泰国清新曼谷芭提雅6日游

2980元起

普吉岛7日游(2晚国际五星)

4699元起

清迈小城故事5日游

3999元起

新加坡马来西亚4晚6日游

1999元起

香港一地4日自由行

1599元起

香港巴厘岛5晚6日游(5月)

2999元起

胡志明美奈大叻芽庄三飞6日游

4899元起

长滩岛自由行5/6日游

4099元起

欧洲4国(法意瑞德)10日游

9999元起

春游盛惠

武夷山天游峰虎啸岩大红袍九曲漂3日游

399元

福州平潭岛西湖三坊七巷森林公园赏花3日游

499元

九寨黄龙松潘古城双飞4日游

1980元起

北京飞机+高铁经济5日游

1690元起

北京高铁+飞机5日游(无自费送550大礼包)

1780元起

庐山高铁往返4日游

1550元起

厦门鼓浪屿经典3日游

898元起

厦门鼓浪屿永定土楼双动3日游

1298元起

潮州汕头南澳岛青澳湾美食海景4日游

1499元起

三亚纯净海洋双飞5日游

2730元起

广州长隆野生动物园+梦幻王国/大马戏4日游

2199元起

黄鹤楼三峡重庆双卧8日游

980元起

昆明大理丽江五星品质双飞6日游

1890元起

昆明普洱版纳中缅边境双飞6日游

1390元起

拉萨林芝桃花沟日喀则双卧12日游

2380元起

桂林黔东南双卧纯玩6日游

1999元起

长沙韶山张家界凤凰古城黄龙洞双卧6日游

880元起

南宁越南河内下龙北海双卧9日游

1799元起

山西特惠双卧6日游

1180元起

河南西安双卧7日游(夕阳红)

1880元起

青岛日照威海汽车5日游

499元起

营业网点

旅游集散(黄龙)中心 地址:黄龙路3号 短线咨询报名:87961729 国内长线报名:87963999 出境线路报名:87968569 社区组团:87976900 许可证号: L-ZJ-CJ00123 所有优惠不设重复 本版所有活动最终解释权归集散中心所有 线路发班、价格等会因实际情况随时变化,请以来电咨询为准!

吴山咨询点87809951 城站咨询点87825755 西湖博物馆咨询点87882309 西溪天堂咨询点87759556 雷峰塔咨询点87978123 主城区送票服务87967150 质监电话87967925

运河咨询点88162123 西湖博物馆咨询点87882309 西溪天堂咨询点87759556 雷峰塔咨询点87978123 主城区送票服务87967150 质监电话87967925

天猫

Tmall.com

杭州旅游集散官方店