

网购的按摩椅收货后买家感到不满意 “7天无理由退货”遭遇卡壳

宁波日报报网端 天天3·15

记者 方琴

“说了7天无理由退货，拆了外包装就不能退了？”近日，网友罗女士通过宁波民生e点通群众留言板反映，在山姆App下一台按摩椅，收货后因感觉不适提出退货，竟遭到了拒绝，被拒理由令她无法接受。

8月初，罗女士在逛山姆江北店时，试用了一台松下牌按摩椅，当时觉得按摩很舒服，于是动心了。因江北店里没货，所以根据导购员的指引在山姆App下单了同款按摩椅，价格为19999元。8月12日，按摩椅送货上门。罗女士怀着欣喜的心情试用新按摩椅，结果却让她大失所望。

“这个椅子散发的的气味很重，而且按摩力度远不如店里那款试用的同型号按摩椅。”于是罗女士联系当时的导购员，可对方一口咬定不可能有问题，并提出可以进行检测。

罗女士告诉记者，按照约定，她特地请假在家里等检测的人上门，

结果对方不但没来，还告知她山姆方已经检测完毕且没有发现问题。罗女士向山姆方反映后，对方告知此款产品没有质量问题不可退换，并称外包装已经拆开，没有原包装是无法退货的。这番说法让罗女士顿时火冒三丈。她在收货后已经将外包装纸箱丢弃了。

罗女士说，刚开始山姆方表示没有原外包装不能退，后来又松口说需要尺寸合适的纸箱。按照山姆客服发来的包装箱尺寸，罗女士在网上迅速下单了一款纸箱。

“买完后他们又告诉我，外包装需购买原厂家的，要花费500元，被我拒绝了。”罗女士说，她在网上买到的纸箱不过150元，对客服这种出尔反尔的态度很生气。

“我在山姆App下单的时候，页面上明明写着‘7天无理由退货’，现在我刚要退货，为什么就不行了？”罗女士万般无奈之下，向江北区市场监管局反映了此事。

9月11日，罗女士收到江北区

市场监管局一条短信：“经核实，商品品牌方一直和您沟通，需要有原包装才可以办理退货，而您已经没有原包装，品牌方无法退货退款，双方无法达成一致意见。我局按规定终止调解，建议您走其他司法途径维护自身权益。”

对于这样的回复，罗女士也无法接受：“外包装不拆开，怎么知道里面的产品有问题呢？现在他们以原外包装缺失为由拒绝退款，这很不合理。”

记者联系了山姆江北店，工作人员称该店负责的是线下门店商品的售后，而罗女士的按摩椅是在App上购买的，由深圳总部寄出，售后一般由山姆总部客服处理。

随后，记者致电山姆官方客服，对方一名售后专员称已对该订单进行了退款，对于记者提出的是否因缺失外包装无法退款的疑问，对方没有回应，并称关于会员的售后问题，他们会一对一进行沟通处理，无法回复第三方。

该问题经民生e点通群众留言板受理后，江北区市场监管局回复称，工作人员受理投诉后立即将罗女士的相关诉求告知山姆售后负责

人，要求企业主动联系消费者妥善处理。山姆售后负责人坚称需有原外包装才能办理退货。双方无法达成一致，第一次调解不成功。之后工作人员又多次联系山姆及按摩椅厂家。经过近一个月的调解，最终厂家同意退货，原外包装的费用也由厂家承担。

该工作人员告诉记者，据厂家反馈，按摩椅的原外包装如果缺失或在运输过程中造成瑕疵的话，会影响二次销售，因此厂家原先不同意退货。不过，最后还是协商成功了。

罗女士近日给记者发来信息，称虽然几经波折，但时隔一个多月终于收到了退款。记者在此提醒商家在销售过程中应充分尊重消费者的知情权和选择权，确保实际销售的产品与展示、试用款保持一致。同时，消费者在购买高价商品时应仔细核对商品信息，并保留好购买凭证和相关证据，遇到问题后应积极寻求相关部门的帮助，通过合法途径维护自己的权益。另外，建议消费者购买大件或高价商品后，尽量保留原包装一段时间，以便商品退换。

凡人星事

在香港国际武术节上 宁波“00后”小伙勇夺 咏春拳比赛冠军



蔡浩洋(左一)和爷爷蔡培勇正在切磋武艺。(许天长 周凌峰 摄)

记者 王博 通讯员 周凌峰

四五个小时。

昨日，在刚结束的第十九届香港国际武术节中，来自鄞州区姜山镇的“00后”小伙蔡浩洋，拿下了咏春拳套路“男子M6咏春寻桥”和“男子M6咏春小念头”组的两块金牌。

蔡浩洋出生于2004年，从小就跟着爷爷在家门口打拳。当时懵懂的他只会模仿爷爷的一招一式。2010年，甄子丹主演的《叶问2：宗师传奇》风靡全国，正读小学的蔡浩洋一下子被叶问和他的咏春拳迷住了。“那时候，我觉得叶问太帅了，心想我一定要学咏春拳！”在爷爷的支持下，蔡浩洋开始学习咏春拳，并有幸结识了师父王高飞。

王高飞是宁波第一批开办武馆的拳师，师承佛山咏春拳大师，被誉为“宁波版叶问”。跟着王高飞一路学习，蔡浩洋最终从宁波走向了世界。

平日里，王高飞对蔡浩洋要求十分严格。蔡浩洋几乎每天要进行“魔鬼式”训练。一节课下来，光冲拳就要练习上千次，指关节、腕关节受伤更是家常便饭。过去十几年里，蔡浩洋每天都会练拳，少则一个小时，多则

“学拳之初，师父让我做俯卧撑，那个动作太疼了，我咬紧牙关，差点就想放弃……”蔡浩洋回忆，咏春拳十分注重基本功，在一次次对练中，他的意志力和“功夫”也慢慢变得强大了。

2019年，15岁的蔡浩洋参加了鄞州职教中心的才艺大赛。他的一套精彩拳法引来掌声连连。之后，在老师的帮助下，蔡浩洋组建了咏春拳社团。他每天利用午饭后和睡觉前的时间，他带领同学们练习拳法，风雨无阻。此后几年，蔡浩洋多次受邀参加姜山镇、鄞州区乃至全市的各类比赛和文艺演出，获得无数奖项和荣誉。在一次次锤炼中，他渐渐形成了自己的风格。2023年，蔡浩洋参加了浙江省咏春拳实战大赛，在“咏春实战对抗80公斤以上级”“双翻手对抗80公斤以上级”“男青年D组木人桩”三个项目中，均斩获了金牌。

今年大学毕业后，蔡浩洋加入了师父的武馆。出于对咏春拳的痴迷，他整日“泡”在武馆，和同行切磋武艺，教学生学习咏春拳。谈及未来，他说自己最大的心愿就是跟着师父把武馆经营好，让更多的年轻人推广咏春拳，让大家爱上这项刚柔并济的国粹。

“开渔第一网”上岸， 渔家盛宴来啦

昨天，“开渔第一网”上岸，带鱼、鲳鱼和小黄鱼等大批渔获倾泻而下。

当晚，在象山石浦渔港，一场渔家盛宴正在上演，当地村民和游客围坐一起，品尝刚刚捕获的海鲜，享受期待已久的东海味道。

(徐能 龚旭琪 金晓巍 许慎子 摄)



“讲文明·树新风”公益广告



社会主义核心价值观：富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善

关爱未成年人 共创美好未来



扫码关注
文明宁波公众号

宁波市文明办