

新机漏水换货再“翻车” 超期不能退货?

消费者购买云鲸J5扫地机器人接连遭遇质量问题,记者介入后商家终道歉退款

近日,家住广州增城的程女士遇上了麻烦。去年6月,她网购了一台云鲸J5扫地机器人,机器到家后第一次使用就出现了漏水的情况,她不得不换了一台新的。谁料,新机器同样存在问题,不仅无故报错,而且还连不上手机App。经品牌方的师傅上门检修后,确认新机器也有故障,于是建议程女士退货。然而,平台及商家回复称,由于货品超过了退款期,只能换不能退。

“明明是产品一直有问题,凭什么超期了就不能退货了?”程女士对此颇为不满。

■采写:新快报记者 王敌 梁潇静 ■图片:新快报记者 梁潇静

两台机器都有问题 商家拒退货

程女士告诉新快报记者,当初她是听同事介绍才购买了云鲸J5扫地机器人。“同事说云鲸的扫地机非常好用,我就买了一台J5,比她那款J4还高一档”。

因为忙于装修房子,程女士没有立即激活机器。直到房子可以入住后,她才发现,这台云鲸J5存在明显的漏水问题。程女士立即联系商家,商家在派人上门检测后,确认机器漏水,随后便依惯例给程女士换了一台同款的云鲸J5。

让程女士意外的是,这台新换的机器仍然存在问题。“这台倒是不漏水,但是无故报错,然后就不工作了。”程女士透露,更无语的是,这台新换的机器无法连接手机App。“师傅上门检测后确认连不上手机,就劝我们退货”。

两台机器都有故障,程女士动了退货的心思,不料她的退货请求遭到了拒绝。商家认为,程女士已经超过

了“7天无理由”的退货时间,商家只同意再次更换机器。

因为两次到货的机器都有故障,程女士坦言她的产品体验感非常不好,她担心就算再换新机也会有故障。

新快报记者在社交平台搜索“云鲸”品牌关键词发现,程女士的遭遇并非孤例。一些网友反映,他们购买该品牌扫地机器人后不久就发现基站漏水、网络连接异常、无法唤醒等问题,且客服均称只能维修,网友们想退货只能不断扯皮。更有网友总结经验称:老型号用户千万别换新,若过保机器出现问题建议直接扔掉。

市民张先生告诉新快报记者,他现在使用的云鲸机器人购买近3年,中途有1年多时间未使用,但在重新拿出来后发现机器人的激光雷达存在故障,换雷达花费400余元。“我看到很多网友说自己的机器‘过保即坏’,质量和品控肯定有问题。”张先生说。



■图片来源:由豆包AI生成(图文无关)



▲云鲸J5扫地机器人。

◀云鲸J5扫地机器人无法连接手机App。

“希望下次退货能处理得快一点”

因产品质量问题,店家以“超七天期限”为由拒绝退换,到底合不合理呢?新快报记者就此问题咨询了广东智领律师事务所的律师黄伟珍。

黄伟珍表示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,经营者提供商品或服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担民事责任。“如果商品存在质量问题或与描述不符,消费者有权要求经营者提供修理、更换、退货等服务,因质量问题导致的退换货不受‘7天无理由’的限制,产生的运费由经营者承担”。

也就是说,由于程女士买的商品出了质量问题,商家不能简单粗暴地以“超出退货时间”为由拒绝程女士的退货请求,而是应该和她商定一个解决方案。

就程女士反馈的扫地机器人质量问题,新快报记者尝试联系购物平台及品牌方了解情况。4月9日,记者首先致电云鲸品牌客服了解情况。客服

记录问题后表示将升级专员处理并以电话方式回复。随后,记者又致电电商平台了解情况,平台回应称将在24小时内由专员联系程女士了解情况及需求,积极解决问题。

4月9日晚,程女士透露,平台人员已于傍晚与她取得联系,并表示将尽力协调处理且在48小时内反馈结果。4月10日,新快报记者再次致电云鲸品牌客服了解处理进度,客服人员称该问题已记录反馈,只能催促处理。当晚,程女士透露,云鲸已经同意周末上门取货,电商平台也表态愿意根据当初购买产品时的支付价格进行退款。

4月11日,程女士告诉新快报记者,云鲸当天对她进行了非常诚恳的致歉。她对这件事的处理结果表示基本满意,但认为整个投诉过程太长。“沟通过程还是遇到过困难,希望下次发生类似的情况时,能处理得快一点。”她说。

说法 因质量问题退货不受“7天无理由”限制

在网购越发普及的当下,如果像程女士那样遇到商品质量问题时,消费者应当如何维权,平台与品牌方需要承担哪些责任呢?

对此,广东法制盛邦律师事务所高级合伙人、监事会监事陈亮表示,网购商品出现质量问题时,商家负责产品本身的质量保障和退、换货,平台负责监管、协助维权,并在特定情形下承担兜底责任,消费者则可以通过多方渠道维护自己的合法权益。

陈亮解释称,从法律角度来说,网购商品出现质量问题时,商家应当对商品质量承担直接、全面的法律责任,履行修理、更换、退货义务,并承担因质量问题产生的运费等合理费用。如果商品经多次维修仍无法正常使用,商家应当依法为消费者办理换货或者退货,不得以“超过7日”“超过15日”等理由拒

绝履行法定责任。网络交易平台则承担相应的管理与保障责任,并协助消费者与商家沟通维权。

从消费者维权的角度看,对于不符合质量要求的商品,可以先与商家协商退换货或修理。其次,消费者应当同步固定证据,包括体现产品问题的照片或视频,记录产品信息并妥善保存购买证明、与商家客服描述产品问题及经营者回复的聊天记录、通话录音等。若消费者与商家协商不成,可以申请平台客服介入调解;如果依然协商不成,可以向经营者所在地或平台所在地的市场监督管理局或消费者协会投诉;协商或投诉未果的,也可通过诉讼途径要求赔偿损失。此外,若认为产品涉及虚假宣传,消费者还可以依据消费者权益保护法主张惩罚性赔偿。

记者手记 过了保修期就出故障 智能家电不是快消品

云鲸的扫地机器人在程女士家中两度“翻车”,客服以“超期”为由拒绝退货,让程女士折腾了小半年。这场维权拉锯战,表面看是产品质量问题,背后藏着一个更深的问题:智能家电到底是为谁服务的?

程女士在接受新快报记者采访时坦言,她不知道怎么把扫地机器人和手机连接起来,必须让师傅上门设置好,如果连师傅也连接不上,她就束手无策了。

这真是个个别现象。家住广州番禺的刘女士表示,她60多岁的婆婆不会看电视。“家里的80英寸电视买来4年了,她一次都没主动看过,”刘女士称,婆婆不是不想看,是不会看。“两个遥控器、

一堆按键、界面弹窗、系统升级、应用选择、会员服务……每一步都像在闯关”。

于是,家电越智能,操作越复杂,老人就越不会用。

再看产品质量。一些品牌的商品科技含量越高,就越容易坏。上文中间为云鲸用户的张先生说:“家用电器在合理使用的情况下,应该能正常使用很多年,而非像消耗品一样要频繁更换。”现实却是个别智能家电的寿命只到保修期,过期就出故障。

让智能家电少搞点花架子,多接一点地气,应该才是消费者真正需要的“智能”。科技应该是改变生活,而不是折腾生活。