



现在很多商家都承诺“在规定的时间内无条件退货”，但实际情况是当消费者提出退货的要求时，会遇到这样或那样的刁难，以致难以顺利退货。如在购物后，多数消费者会嫌家电外包装占地方而及时处理掉。然而这样一来，一旦出现质量问题涉及到退货时，就会麻烦连连：如有的商家以没有外包装为由拒绝为消费者退货，而有的商家会向消费者索要外包装费，给消费者退货设置障碍。那么，目前厂商的包装费收取标准和依据是什么？收取包装费合理吗？

一个纸箱要价数百元 没有包装不退货 家电退货 包装费该由谁“埋单”

投诉：退货无包装遭刁难

近日，辽宁的刘先生投诉，他买了两台液晶电视，花费 2.6 万多元，安装完毕后却发现电视屏幕上全是雪花点。于是就提出退货，可就在退货的这个环节，刘先生遇到了麻烦。商家要求退货时连带着完整的包装一起退回，但刘先生此前已把包装箱扔掉，可商家竟为此开价 800 元。经协商，商家将包装箱的价钱定在每个 200 元。

而让山东的刘先生郁闷的是，因为少了包装箱，他购买的产品竟然无法退货。刘先生说，他在当地一家电卖场花了 3999 元购买了一台滚筒洗衣机，用了几天后发现该洗衣机不能正常排水，维修人员上门检查后发现属于产品质量问题。由于没有超出“三包”期限，故

商家答应为刘先生退货。然而就在办理退货手续时，商家让刘先生将洗衣机的外包装箱拿来，刘先生说安装洗衣机时外包装被撕毁了，早已扔掉了。商家表示，如果没有包装肯定影响二次销售，因此拒绝退货。

据了解，因为无外包装遭商家刁难的消费者不在少数，商家收取的包装费也从几十元到二三百元不等。有消费者质疑：“不就是一个纸箱子和一些泡沫板吗，怎么就能值几百元？”而商家工作人员的理由听起来似乎也挺“充分”：每个产品的包装都是有品牌且定制出厂的，不能随便拿个箱子来顶替，没有包装其他消费者也不会买，商家要退回厂家，来回运费是不是也要算进去？

调查：收取包装费厂商互相推诿

对于退换货产品，各大家电厂商都表示是按照国家有关规定来执行的。而对于包装费的收取，各厂商都表述含糊，有“无硬性规定”一说，也有“方式灵活”之辞。

记者采访时发现，不少家电品牌和家电卖场在对包装费的收费标准持回避态度的同时，也有互相推诿之嫌。近日，记者打电话采访了超过 15 家企业，发现海尔、美的、夏普等大多数企业的

售后服务人员表示，是否收取包装费、具体的收费金额等情况得看卖家的规定，因为消费者退商品是直接找卖家。有的企业则对包装费问题避而不谈，仅表示“由经销商来处理”。

而大型家电连锁卖场方面的说法与之相反，有的表示：产品最终是退往厂家的，不同厂家对包装费有不同的规定；有的则表示没有包装拒绝退货，如消费者执意退货，需要与厂家沟通后看

厂家的态度。而在采访中，有的厂家客服人员表示，消费者退货时无外包装原则上要收取包装费，但具体金额由于各地消费水平不一，价格也不一样，同时，具体收费也因型号而定，不同型号的外包装所耗的成本不同。

苏宁易购的客服人员告诉记者，他们在送货上门时，工作人员会口头提醒消费者，在国家“三包”规定的可退货期间（一般是 15 天）内，包装盒不要丢弃。

装费以限制消费者退货。

四川省保护消费者委员会原常务副会长谷岩称：“如果商家在销售时明确提出消费者退货时要保持包装完好，明确约定了退货时包装不完好、缺失需要支付包装费，消费者应该遵守约定，因为有约定即形成了双方的合同关系。若是消费者和厂商在交易时未约定，退货时厂商能否主张包装费得看退货原因。若退货是由于消费者自身原因引起，按照民法的公平、公正等原则，消费者应当支付商家包装费；而若退货是因为产品缺陷等质量问题，自然也不存在商家将该产品再次销售的问题，消费者不仅可以主张不支付包装费，甚至可依法追究厂商的责任。”

北京天仁律师事务所律师张继初称：“外包装是否应该和商品一起退回，我国法律并无明确规定。一些厂家或商家以此拒绝退换商品只是内部规定。而且厂商的内部规定不能作为用来约束消费者的条件。如果商家有内部规定退换货时，必须保留外包装，那么商家就应该提前告知消费者。如果商家有这样的内部规定而没有告知消费者的话，造成的损失应该由商家来承担。”

对于口头提醒约定，张继初认为，口头约定虽然具有法律效力，但存在举证困难，消费者极易忘记。因此，厂商在销售产品时，可以同消费者签订一个要约，向消费者明示退货时要保证包装完整，否则将收取一定的包装费。如果厂商没有证据证明其已经告知消费者，那么在解决包装费纠纷时，就应该向消费者倾斜了。

（据《中国消费者报》）

商家加强提醒是关键

有业内人士表示，厂商之所以收取高额的包装费，是因为厂家和商家之间有协议，如商家退来的产品没包装，厂家会让商家补偿损失，所以很多商家就不给没包装箱的消费者退货或者收取高额的包

热烈祝贺我市彩民喜中一等奖一注

双色球2013098期

奖金总计 550 余万元

