

# 少赔、拒赔让人上火,宣传过度、噱头大过实际 消费保险到底“保不保险”?

买到假货、商品受损、退换货运费纠纷……在互联网上“买买买”的同时,消费者的风险管理意识也在觉醒,越来越多的人希望能得到相应保障,因此退货运费险、正品保证险、材质保真险等短期消费型保险产品开始悄然走红。

但记者调查发现,这类保险也出现了不少投诉纠纷问题,有的理赔条件不合理,有的宣传过度、噱头大过实际,有的拒赔理由不充分,消费保险要真正成为消费者的保障还需不断完善。

## ■ 理赔不足,索赔难时有发生

“退换货可自动理赔”“对商品材质有异议,可申请第三方免费材质鉴定,如材质不符可获两倍赔付”……在各大电商平台,退货运费险、正品保证险已经成为商品宝贝详情页的一大宣传点。

据了解,为了增加购买率,不少商家都主动向消费者赠送退货运费险等保险保障,不少消费者在互联网上购买商品时,也会倾向于挑选有保险保障的商家,有的消费者还会自己掏钱购买。但一些消费者反映,在理赔环节遭遇赔付金额不足甚至拒赔的情形。

上海的蔡明近日在淘宝上购买了几双鞋子,商家赠送了退货运费险。但是退换货的时候蔡明支付的运费为39元,获得退运险的理赔却只有15元。客服告诉蔡明,退货运费险的赔付额度是系统根据买卖双方的地址距离寄送1公斤快递需支付的费用来计算的,是

一种补偿性质的保险,不是全额理赔运费的。“虽然金额不大,但心里觉得不舒服,购买前也没提示理赔金额可能不足。”

在“黑猫投诉”平台上,一位投诉者表示,某电商平台赠送了正品保证险,其购买的一双品牌鞋子收到后发现制作粗糙,包装上连防伪码都没有,要求保险理赔时却遭遇了种种推脱。“虽然肉眼都能看出来是假货,但商家不肯承认,保险公司则要求出具专柜鉴定报告。我感觉商家之所以肆无忌惮地卖假货,就是借着这个所谓的正品保证保险来掩人耳目。”

最终,由于涉及金额不大,多番协调沟通无果后,消费者往往懒得再浪费精力继续追究。“我只是其中一个受害者,想想很多人有同样的遭遇,那平台扣下的就是一大笔钱。”这位投诉者说。

## ■ 推脱“踢皮球”,条款告知不充分

近年来,退货运费险、正品保证险等消费型保险发展迅猛。投保便捷、保费低廉等特点,让这种短平快的互联网险种受到了网购消费者的青睐。银保监会数据显示,去年第一季度,退货运费险保单件数就达20.02亿件,增长73.39%,但相关保险的投诉同样较为突出。从监管机构通报的情况看,销售告知不充分或有歧义、理赔条件不合理、拒赔理由不充分等是投诉集中反映的问题。

——投保时,保险条款告知不充分。以消费者熟知的退货运费险为例,不同于传统保险产品,退运险从投保到理赔都是在线完成,理赔金额也是系统自动审核生成。由于大部分都是商家投保,消费者网购时会自动默认赠送,因此页面上并无任何的保险条款告知详情,这也导致了消费者并不知道退货运费不会全额赔付。

——理赔时,遭遇客服“踢皮球”。记者调查发现,有不少消费者在理赔环节,遭遇电商平台、商家、保险公司之间互相扯皮。

山东的孙亮投诉说,在某大型电商平台拼单购买了一件衣服退货后,平台却取消了退运费的补偿。“客服说我账号异常无法处理,让我联系商家,商家说运费险是平台评定的,要去找平台,他们就这样互相‘踢皮球’。”

——理赔条件不合理。以正品保证险为例,这是消费者网上购买品牌商品的一大保障,但一些平台却设置了苛刻的理赔条件让理赔很难实现,如要求品牌专柜出具鉴定报告。广东的林畅遇到的困境是,品牌专柜并不愿意出具相关鉴定报告,通过其他第三方平台出具的报告不被认可,商家和保险公司以鉴定证据不足为由拒赔。

## ■ 应建立保险服务长效机制

从几年前推出的退货运费险,到如今网购消费保险已经覆盖了质量、价格、物流和商家经营保障等全链路环节。专家表示,互联网经济蓬勃发展的趋势下,消费保险是互联网经济的一道风险保障。在互联网投保、理赔的机制下,应建立规范完善的保险服务长效机制,同时消费者也应在投保前认真了解

保险条款,避免理赔纠纷。

北京银保监局今年9月发布的风险提示指出,在实际操作过程中,由于消费者往往在订单页面直接勾选,并未对保险条款进行认真阅读,对保险责任、免责内容、理赔金额等合同内容并不清楚,因此理赔阶段容易产生纠纷。(据新华社)

# 联通5G大篷车亮相无锡! 解锁5G的正确打开方式!

2019年12月13日,联通5G嘉年华——大篷车专场最后一场在无锡(国家)软件园顺利启动。这是联通首次将5G体验装进大篷车供民众体验,旨在为5G发声,让更多民众体验5G科技,感受5G时代。

大篷车外形动感十足,车内更是别有洞天,大篷车分为体验区和表演区,体验区分为联通5G奇幻博物馆、联通5G VR视界、联通5G手机体验、联通5G云游戏、全城搜5G五大分区。5G奇幻博物馆全新打破空间和时间的观展方式,刷新大家对文化体验的认知。这项技术让历史场景和文物原貌得到了还原。5G VR视界体验区设置了太空、枪战、滑雪等场景化体验。带上VR眼

镜,即刻呈现三维立体的效果,体验身临其境的感官震撼。在5G手机体验区,现场提供了多款5G手机民众体验,5G云游戏区设置了体感保龄球、体感网球等云游戏,高清画质,画面流畅,让您基本感觉不到有延迟感。很多民众很感兴趣,纷纷上台体验。

软件园里都是年轻的90后,对现场的大篷车和5G体验都非常好奇,其中车上的5G奇幻博物馆更是



排起了长队“一直听说5G很快,但是怎么快还真的不太清楚,这次正好来看个新鲜。”来体验的王先生说,“以前也玩过云游戏,但体验感受一般,今天体验了一把5G云游戏,果然和以前的不一样,高清流畅,玩起来很有代入感”。

除了大篷车带来的精彩5G互动外,线上活动也好戏不断,“全城搜5G,合拍联通5Gn”及“#一秒联通未来抖音挑战赛#”活动也正在如火如荼地进行中,只要与联通5Gn品牌标

识合拍并上传n种多彩照片或上传视频参与抖音挑战赛,均有机会抽到华为Mate 30 5G手机。

伴随着大篷车无锡场次的成功举办,联通5G大篷车巡演也画上了一个圆满的句号。南京、南通、常州、苏州、无锡五个城市都留下了大篷车的足迹,通过娱乐方式让民众亲自体验,更多人也因为大篷车感受到了联通5G的魅力。期待下一次联通5G走进市民,给市民带来更多精彩的互动。(王倩雅)