

# 小心,这些消费保险有“坑”

当下,为了提高消费者购物体验,不少网购平台纷纷试水消费保险。消费者只要购买相关商品,即可获赠或者支付很少的保费就能得到相应的保险服务。这些消费保险涉及正品保证类、价格保证类、物流保障类、退换货类、售后延保类等5大险种,包括退换货运费险、手机碎屏险、体验无忧险等几十个保险产品。

《工人日报》记者调查发现,这些本为保障消费者权益的消费保险看上去很美,部分保险产品却如同鸡肋,甚至可能成为卖家知假售假、吸引消费者的噱头和幌子。

## 运费险理赔金多是“一口价”

在北京某大学读研究生的小周告诉记者,趁着前段时间“双11”促销,她在某电商平台的一家家具旗舰店购买了一款折叠写字桌,下单时卖家赠送了退货运费险。

收到写字桌后,小周发现商品虽无质量问题,但与网店所展示照片存在色差,于是选择了七天无理由退货。由于写字桌体积过大,在退货时只能按照体积计算运费,而在收到保险公司的运费理赔金后,小周发现理赔金额远远不够补偿自己支付的运费。

“我找卖家协商,希望他们可以补足退货运费的差额部分,但卖家表示,只有因为商品质量等可归咎于卖家责任产生的退货运费,他们才会补偿。”小周说。

记者调查发现,大部分电商平台的运费险理赔金都是“一口价”——即根据收发城市之间的距离标准来进行赔付,并不以实际支付的运费、退换货商品重量、尺寸作为赔付标准。

由于退换货运费保险全流程自动化程度高,且只有在下单过程中才会出现购买选项或者赠送提示,出于消费习惯和对平台、卖家的信任,多数消费者都不会仔细阅读合同保险内容,这就给后期纠纷埋下了隐患。



资料图片

## 配件非原装的提示字体小、颜色淡

手机屏幕越来越大,摔碎等情况也越来越常见。部分电商在售卖手机的同时顺便也推出了碎屏险的服务。王女士在某电商平台的一家手机自营店里购买手机时,就购买了这项服务。

“这家手机厂商在自家官网也推出了碎屏险服务,但是价格跟电商平台的自营店相比高出了不少。”王女士说,“考虑到电商平台的自营店肯定信得过,也就顺便买了碎屏险服务,而且价格只有手机官网价格的三分之一。”

记者在这家电商平台的服务公示中看到,如果购买了碎屏险,产品在正常使用过程中,因为意外导致的屏幕破裂,可享受一次免费的换屏服务,但并未明确提及所换屏幕是否为厂家原装。

王女士告诉记者,她在手机屏幕碎裂后,按照平台的服务流程选择了上门换屏服务。但细心的王女士发现,上门技术人员提供的新屏幕未采用和原装屏幕一样的包装。技术人员告诉王女士,这是符合原厂规格、与原装部件同质量的非原厂产品。

王女士提示记者要注意服务公示下方几行字体略小、颜色略淡的说明,这几行说明对于服务公示的内容做了进一步说明,其中就包括了更换的配件非原装的提示。

“这么小的字谁会注意到?虽然说一分钱一分货,但这么玩文字游戏,也太不厚道了吧。”王女士说。

## 先证明所购商品非正品

大齐前段时间通过某海淘电商平台购买了一款尚未在国内上市的球鞋,由于球鞋价格较高,加之海淘商品非真伪问题不接受退换货,大齐自然想到要购买平台提供的正品险。“本来想要图个安心,现在反倒是让我左右为难。”大齐向记者抱怨。

收到海淘鞋子后,大齐在多个付费鉴鞋平台鉴定鞋子真伪,鉴定结果显示有真有假,这让大齐慌了神。大齐按照平台要求上传了多份鉴定报告和其他材料申请退货,并要求正品险赔付,但是申请很快就被驳回。

“驳回理由是卖家对于付费鉴定平台的资质不予认可,所以对鉴定报告自然也不会承认。”大齐说,“卖家号称所售商品接受专柜验货,而且他只承认专柜的验货资

质。但是现在专柜根本不可能提供此类服务,即使专柜帮我验货了,也不可能出具一份或许要承担法律风险,同时证明力有限的鉴定报告。”

购买到假冒伪劣产品要求退货和赔偿本来就是消费者的权利。但是在遇到退换货难度较大,需要先证明商品为非正品的海淘商品时,消费者仅凭一己之力获得具有证明力的商品鉴定报告几乎是不可能的。正品险在这种情况下很容易成为卖家知假售假、吸引消费者的噱头和幌子。

一位专注于消费型保险的业内人士表示,借助电子商务平台发展起来的这类保险新产品,正在推动着中国保险市场朝着差异化、成熟化的方向发展。随着消费者个性化服务需求的不断出现,保险行业和保险产品一定还会细分。网购的特殊性决定了购买保险的必要性,但是此类保险的购买还是要以实用、经济为前提。保险公司应该努力改善保险行业形象,提高消费型保险产品和网购之间的融合程度。电商平台应建立相关服务长效机制,让消费者充分认识消费保险、了解保险的功能作用。

(张子瑜)

## 中医刮痧净化皮肤毒素 芙立清修肤堂 推出优惠活动

本报讯 皮肤问题易诊难治,如果长期滥用激素、西药、免疫抑制剂等,还可能出现高血压、糖尿病、肥胖、脱发、肝肾功能异常等副作用。

解决皮肤问题必须从皮肤深层入手。位于市区建设路人民商场东100米路南的芙立清修肤堂近日推出的全息刮痧疗法就是从深层净化皮肤毒素,帮助皮肤问题患者走出困扰。据了解,中医刮痧其作用机制就是排毒。中医刮痧疗法不打针、不吃药,避开了药物对肝肾和肠胃的伤害,配合民间古方,发挥中医在慢性疾病方面的修复优势,以出痧形式消除体内风、寒、湿、邪,让您远离肌肤问题的折磨。

为答谢市民一直以来的关注,芙立清修肤堂推出了优惠试用活动,凡银屑病、皮炎、湿疹、瘙痒症、白癜风、手足癣、体股癣、青春痘、色斑等各类皮肤顽疾患者均可前往店内享受优惠试用。

(小刘)

## 耳聋患者有福了 不用塞进耳朵的助听器助您“温暖发声”

本报讯 由太尔集团自主研发的“不用塞进耳朵的助听器”,改变了140多年来通过气传导听声音的传统,近日,这一采用骨传导技术的助听器正式登陆鹰城,耳聋人群可免费前往位于市区劳动路与优越路交叉口南50米路东的李时珍康耳堂体验。

据介绍,太尔集团自主研发的“不用塞进耳朵的助听器”采用骨骼传声,不用耳塞,不闷不噪,不损听力,不用耳朵听声音。不少耳聋患者一戴就知道这种助听器好用又便宜。产品适用于各种年龄一定程度的先天性、传导性、混合性、感音神经性听障人群,外耳道狭窄、鼓膜穿孔、慢性化脓性中耳炎、听骨链粘连等特殊群体。

近日,太尔集团全国多家门店同时开展“免费科普、免费检查、免费佩戴试用”等暖心活动,免费体验活动的目的是便民利民,体验过程中如果感觉没有效果可以不买,不让耳聋患者花一分冤枉钱,让爱的分贝更响亮。同时推出的还有为社区居民提供免费听力咨询及检测服务,预定助听器的患者可享受交100元抵1000元。活动时间:即日起至12月10日。★ (小杨)

## 有的是药有的是糖 有的杀菌有的生津 一个小含片,有着大学问

寒冷季节,很多人会出现嗓子干燥疼痛的现象。碰到这种情况,不少人会选择含片来让嗓子保持舒爽。含片有很多种,有些是药品,有些是保健品,甚至还有食品;有些是中药,有些是西药;有的可以用来治疗急性咽炎,而有的只是慢性咽炎的缓解用药。但这些产品在外包装和宣传语上,并没有太大区别,只有靠仔细阅读说明书和批准文号才能看出差异。那么,它们的区别在哪儿呢?

1.药品和保健品。有些含片是药品,如清咽滴丸、西瓜霜清咽

含片、复方草珊瑚含片等;也有不少是保健品,如念慈庵蜜炼枇杷糖、胖大海润喉糖、罗汉果润喉糖等。药品有明确的非处方药标识(OTC),保健品则会有“小蓝帽”标识。从功效上看,药品具有治疗作用,保健品仅有改善症状的功效。如果患者的嗓子疼较为严重,或者已诊断为急性咽炎时,选用润喉糖就不合适了,它们只能带来临时的咽部舒缓,不具有对急性咽炎的治疗能力。

2.中药与西药。无论是药品还是保健品,很多含片都会选择以

中药为主要成分,例如,罗汉果、胖大海、金银花、薄荷、黄芩等,这些中药往往都有疏散风热、利咽生津的作用,能够缓解咽干咽痛。但并非所有的含片都是纯中药,含有西药成分的含片同样存在,例如,西地碘片,它能够释放作用于蛋白质的碘分子,对多种细菌繁殖体、真菌、芽孢、病毒等有杀灭作用,对慢性咽喉炎、白色念珠菌感染性口炎等疾病具有明确的疗效。

3.急性咽炎还是慢性咽炎。清咽滴丸、银黄含片等由清热解毒的中药(黄芩、金银花、冰片、人工

牛黄等)组成,适用于咽炎急性发作。而金果饮咽喉片由养阴清热的中药(地黄、玄参、麦冬、胖大海等)组成,适用于慢性咽炎。在选择含片之前,一定要先明确自己是急性咽炎(急性咽疼)还是慢性咽炎(反复发作的咽干咽痛),以便精准地选药。

如果咽痛十分剧烈,或伴有发烧、吞咽困难等情况时,可能出现了较为严重的细菌感染或其他并发症,这就不是含片可以解决的了,应该及时就医。

(金锐)

## 中青年患心梗比例上升 专家:保持健康生活方式 普及急救技能

新华社南京11月27日电(记者 邱冰清)高强度、高压、高度紧张、持续过劳的工作状态正成为年轻人猝死的重要诱因。专家呼吁,保持健康的生活、工作方式,普及心肺复苏急救技能,尽最大可能减少此类意外事件发生。

根据国家心血管病中心统计,我国每年心源性猝死者高达55万

人。心梗若不及时救治,则可能发生猝死。“通过胸痛中心接诊患者来看,明显感觉到现在接诊的年轻人多了。以前患心梗大多是六七十岁。但近几年,已经接诊了多例20岁至30岁的心梗患者。”东南大学附属中大医院心血管内科主任马根山介绍,该院胸痛中心数据显示,中青年心梗患者约占胸痛中心心梗总

发病人数的三分之一。

马根山解释,太过繁忙、紧张的工作,会不断刺激人的交感神经。如果始终处于高度紧张状态,交感神经系统长期太过兴奋,会导致心脏负担过大,心率增快,甚至产生心律失常。长此以往,如不及时调整,心脏会受到损害。部分突发性心脏病患者猝死就是因为连续熬夜、情

绪激动,诱发了神经功能失调、冠状动脉痉挛,心脏突然间缺血而猝死。“有些年轻人熬夜加班会过量喝咖啡提神。如果本身对咖啡敏感性很高,容易刺激交感神经,外加过度疲劳,也会‘助长’心脏病发病。”

“只需几个简单的按压动作,便能让心脏猝死患者‘起死回生’。但是绝大多数人不懂心肺复苏等急救

知识,面对突发状况束手无策。”该院心血管内科副主任陈立娟呼吁,应进一步加大对公众参与急救的技能培训和普及,将急救知识培训纳入制度规定,让更多人在第一现场进行施救。同时,应该在公共场所广泛配备AED(自动体外除颤器),教会公众正确使用,关键时刻可以挽救生命。