

网购催生特色保险 想要理赔难不难？

邻声

话题

“红屁股险”“化妆品过敏险”“运费龟速险”“衣服褪色险”“鞋子脱胶险”“生鲜腐烂险”……今年“双11”，许多五花八门的保险项目出现在网购商品中。这些保险能否保障消费者利益？消费者如果“申请理赔”，是否就能得到赔偿？

消费保险产品种多

“‘双11’的这些险种，叫做消费保险，大致有质量保障类（如衣服褪色险、鞋子脱胶险、生鲜腐烂险等），物流保障类（如退货运费险，物流破损险），售后保障类（如化妆品过敏险），价格保障类（如保价险），信用保障类（如订单险）这五大类。”蚂蚁金服有关负责人介绍，退货险在买家退货时负担一部分运费；低价险在消费后商品价格出现变动时自动“补差”；至于“红屁股险”“鞋子脱胶险”等则是针对商品质量。

据蚂蚁金服保险平台统计，今年“双11”是消费保险产品最多的一届，共有9家保险公司提供了超过30种消费保险服务。蚂蚁金服有关负责人表示，“未来，商品在退货、破损、质保环节出现痛点，就会应运出针对性的消费保险。”

视情况主动买保险

记者注意到，像“红屁股险”“鞋子脱胶险”等针对商品质量的保险，参与投保的店铺还并不多，消费者获得的此类保险大多由卖家赠送。而像“退货运费险”，几乎覆盖了大多数店铺，有些是由卖家赠送，有些则由消费者自行选择是否购买。从价格来看，消费保险的投保金额可能只有几毛钱到几元钱，赔付金额则从几元到数十元不等。

如果店铺不提供保险，消费者会主动购买吗？市民张女士告诉记者，主要看商品种类，“像衣服鞋子这种较容易遭遇退货的商品，即使店家不提供退货运费险，我自己也会买一份。”有些商品则根据用户评价来决定是否要投保，“之前我在天猫上帮宝宝买尿布，看到有一两个用户评论说使用产品后出现红屁股，就在购买这款商品时，买了一份无忧退货险。”

索赔手续并不简便

有了保险，理赔是否容易？蚂蚁金服保险事业群一位内部人士表示，“系统会根据用户报案图片来识别理赔标的物的

有效信息，如商品标签代码、货品破损程度等，再加上理赔报案人的信用记录，人工智能系统基本可以审核处理超过90%的报案，剩下的疑案、复杂案件才会传送给人工处理。符合理赔条件的，支付宝账号上就会收到赔款。”

不过，有消费者反映，索赔手续并不简单。市民陆小姐就告诉记者，有次她购买的鞋子脱胶断底，沟通后对方建议她去找保险公司理赔，“打电话给保险公司客服却被告知，要将鞋子寄送过去质检，运费要自理。算了，下，理赔金也没多少，扣掉运费也赔不了几个钱。”于是，陆小姐向卖家申请售后退款，但理赔一事却不了了之。

作为诞生较早的消费保险，退货运费险也常遭诟病。不少网友反映，在拿到货物后点了“确认收货”，第二天想要退货，却发现运费险已经失效。再仔细点开退货运费险详情查看，才发现有“如买家在确认收货前发生退货，按照保险公里理赔标准给予赔付，运费险不赔付交易成功后发起的售后退货运费损失”这样的限定规则。对此，网友们无奈笑称，“怪我手快咯？”

本报记者 叶薇 裘颖琼

欢迎读者扫描右上角二维码下载新民邻声APP，进入话题板块对本文进行评论互动，部分优秀点评将刊登于明日本版。



传达民情
汇聚民意

邻声

即答

酒店公寓使用年限 只有36年怎么办？

卢文曦：资深房地产市场分析师，回答关于房产市场和交易、楼市政策等问题。

@ 邻声用户问：我打算买酒店公寓。但它是工业用地，使用年限只有36年且只有大产权。那36年后怎么处理？万一在使用期间地产商因经济等问题把公寓抵押给银行，无法还款，会影响我们吗？

@ 卢文曦答：1. 目前政策法规还未涉及到土地使用年限到期后如何操作，具体怎么做还无定论。2. 如地产商把物业抵押给银行，无法还贷，银行又要清偿债务的话，的确会影响到你。但你有合同，可以主张你的权益，但费时费力。3. 个人不建议普通买家购买酒店公寓自住，一来使用成本比传统住宅贵，二来即便有小产证，但在二手房市场中流通量太小，转手不方便。

如果您有相关方面的问题，可进入新民邻声APP话题板块的“即答”栏目，向卢文曦提问。同时您也可浏览更多其他的问答主题并提问。

社区全媒体 盛燕丹

邻声

活动推荐

看“卧游·诣” 经历心灵游历

“卧游·诣——周蓓丽作品展”从即日起至2017年2月18日（每周二至周六）10:00-17:30在上海市外滩源·虎丘路107号一层免费展出。本次展览是周蓓丽毕业10年之后的首场个展，展出的是她从2013年至2016年间创作的11组新作。之所以把“卧游·诣”作为展览名称，是因为这一个语义双关的词组，既象征了艺术家多年来的思考和创作所取得的阶段性造诣，又指涉着她的作品带给观看者进行心灵游历的可能性。一起来看看周蓓丽的“旅途风景”吧，或许，你也有过这样的际遇或心情。

社区全媒体 刘丹枫

邻声

街拍

猪尾巴 当话筒

某土猪品牌在超市门口搭起了促销展台，只见一销售青年就地取材，拿起一根猪尾巴像模像样当起了话筒，绘声绘色、煞有介事地介绍起自己的猪肉来。

此举瞬间就吸引了顾客的注意，土法上马售土猪，效果还相当不错。

屠庆中 摄



投稿: xmsyb@xmwb.com.cn



前列腺 不适难忍 就用前腺通

福音：试用装用后不满意无条件退货

前列腺不适难忍，多发于中老年男性朋友，起初常伴有尿频、尿急、尿不尽、尿等待、夜尿次数增多，一小时内要小便无数次，有时憋三五分钟也尿不出，如不引起重视，还会引起尿痛、尿分叉、尿后或大便后尿滴白不净，小腹胀，痛、尿滞留，尿闭塞等痛苦不堪，严重影响中老年朋友的健康生活。（大众医学2007年第12期）

由河南添益公司生产的前腺通，其独特的外用涂抹法，直接渗透有效，使用简单方便，针对

性强，用于前列腺不适，使用后您会感到轻松舒服，为中老年男性朋友提供了有效便捷的途径。

福音：即日起至11月28日止，在武胜路479号和免费送货到门都有买3盒送1盒（同品同规格）后，还能免费赠送您试用装的特大活动，如试用装使用后不满意可无条件退货，让您无后顾之忧。

热线：021—56626632 56030113

（豫）卫消证字（2015）第0031号

白发一梳 黑发持久

雅耐尔一梳黑美发霜选用首乌、五倍子等名贵天然植物而成的健康黑发产品，随时随地一梳或一洗立即就黑，梳或洗2种方法随意选，在您梳发或洗发时：黑发、洗发、护发一起轻松完成，因天然草本植物着色，只需几分钟，白发全无踪，只黑头发不黑头皮，耐洗不易褪色，用水洗过后水还是清的，让发质真正柔顺，自然，黑亮又健康。另外还有一款颜色，适合不同人群，满足各种头发的颜色需求。

还有其它颜色任您选

本品经国家有关部门批准，您可放心使用，可来店免费试，购买时要认准“雅耐尔”品牌。

惊喜：在武胜路479号（近威海路）购买和免费送货到门都有买2盒送3盒（同品）的超大优惠活动，截止到11月28日止，大优惠难得，请互相转告，分享惊喜，优惠后平均每盒几十元，每次黑发几十元左右，用后不满意可退货。国妆特字G20080217

热线：021—56032263 56071906

广告

下载手机应用并扫描图案有惊喜

AR图书让恐龙“复活”

邻声

分享

本报讯（记者 张钰芸）中国上海国际童书展期间，必胜客与中信出版社联合举办“AR图书分享会”。在这里，侏罗纪世界里的霸王龙竟神奇“复活”了；迅猛龙一路朝你狂奔而来；霸王龙发出惊天动地的嘶吼；地上突然“长”出一个真人大小的机器人，在餐厅里走来走去；更有意思的是，貌似狰狞可怕的恐龙可以像宠物狗一样，被小主人“牵引”着，在餐厅到处溜达，配合地摆出各种姿势，供人们合影。

为了和更多的孩子们一起分享AR图

书的魅力，从11月1日起，必胜客餐厅为每一位到店点购“恐龙复活了”儿童套餐的孩子准备一份“让人尖叫”的礼物——《科学跑出来系列》AR增强现实科普书中的一本。这套图书包括《侏罗纪世界》《恐龙争霸赛来了》《太阳跑出来了》《机器人跑出来了》等4款AR书，由英国著名科普出版社Carlton（卡尔顿出版集团）出品。

阅读AR图书，读者只要下载APP，并对图案进行扫描，就可以看到3D图形。与传统图书相比，这种书不仅可以立体式呈现图案，还可以通过声音与人互动，真正做到让人“身临其境”，今年，AR图书已成为儿童图书领域的新宠。