

网购商品 7 天无理由退货实施在即引发各方关注

# 无理由退货 ≠ 随意退货



近日, 国家工商总局正式发布《网络交易管理办法》(以下简称《办法》), 将于今年 3 月 15 日起正式实施, 同日起实施的还有去年修订的新《消法》, 两者都明确规定, 消费者网购商品自收货之日起可“7 天无理由退货”。对于消费者来说, 无理由退货是否意味着可以随意退货? 对于电商来说, 会不会造成运营成本的增加, 又该如何应对? 近日, 记者对此进行了调查。

记者 周雁 孙美星

## 现状: 各大电商的退货标准各异

在淘宝、天猫, 包括“七天无理由退换货”在内的各种消保措施已经实行了很长时间, 今年 1 月, 淘宝网发布公告, 将执行已达 6 年的“7 天无理由退换货服务”升级为“退货承诺交易约定”, 卖家最长可设置 15 天的退货时限。

不过, 淘宝网对部分商品支持卖家选择“不支持 7 天退货”, 其中包括彩票类、网络虚拟类商品、“二手”商品、内衣裤、袜子、电子凭证、otc 药品、计生用品和隐形眼镜类商品、散装食品、汽车整车、摩托车整车、电动车整车、自行车整车等。

京东也与今年 1 月起施行新的退货规

定, 其中规定, 商品有质量问题情况, 7 天内可以退货; 商品没有质量问题, 只要未使用且不影响二次销售, 并且返回运费由消费者承担的情况下, 可以全额退货。但手机、相机、笔记本产品的原厂包装如果被打开或安装了电池并开机启动, 服装鞋帽类商品的包装破损、吊牌损毁或已穿洗, 密封产品的原包装已被打开, 电子产品如果已经通电、过水或被插入卡槽等, 都会被认定为影响了二次销售。此外, 钻石、黄金、手表、珠宝首饰及个人配饰类产品, 以及食品、保健品、个人护理用品、贴身用品、化妆品、虚拟商品、软件类商品都不接受退货。

京东的退货运费标准为每件 8~50 元不等, 大件的洗衣机、冰箱等每件 50 元; 中件的如微波炉、饮水机、鞋柜、电脑椅等, 每件 30 元; 其余小件商品每件 8 元。

苏宁易购关于退货方面的规定目前还没有新变化, 只是规定商品自签收之日起 7 日内, 出现国家三包所规定的功能性故障时, 经检测确认属实后, 可进行退货; 产品自售出之日起 15 日内可进行退换货。记者了解到, 化妆洗涤、玩具、鞋帽等, 基本上可以在 7 天内实现退货。但是也有许多限制, 比如赠品不能单独退换, 如无质量问题, 打开包装就不能退换等。

## 分析: “7 天”的时限如何界定?

除了退货范围, 《办法》第十六条对如何退货退款也作了限定: 对于允许退货的商品, 消费者需自收到商品之日起 7 日内退货。“7 天”怎么定? 是以物流系统显示的签收日期为准, 还是以消费者实际

拿到的时间为准?

宁波市消保委副秘书长周丽娟表示, 根据我国相关法律规定, “7 天”的时限应该是从消费者实际签收的时间算起。但一些买家还是表示了自己的顾虑: 万一物

流出现延误怎么办? 如果是派件员让人代为签收, 实际购买人在第二天甚至第三天才拿到了商品, 这个时间又怎么算? 周丽娟认为, 这些具体的问题, 买卖双方应该提前进行约定。

## 担忧: 会不会引来消费者随意退货?

新规实施在即, 网友拍手称快, 但一些网店店主却表示担忧。一名从事 K 金首饰买卖的店主称, 前段时间, 他参加了“7 天无理由退货”活动, 有买家买了一条项链, 戴了几天后要求退货, 原因是“款式不喜欢”。退回来的首饰有小划痕, 但买家不承认, 只得自己承担损失。

做服装的淘宝店李女士担心, 有消费者会因此盲目选择, 觉得“反正能退货, 先买来试一试”, 买件衣服穿几天再退, 因此“感觉这对商家是不公平的”。

也有许多卖家对无理由退货持乐观态度。在淘宝经营土特产的马女士告诉记者, 承诺无理由退货、假一赔十已经有很

长一段时间了, 但是顾客退货比例却不高。她认为, 只要产品品质过硬, 完全不必担心消费者的选择, 而且“七天无理由退货”的新规有可能将一些销售假冒伪劣产品的网店“驱逐”出去, 让广大消费者对网络购物更有信心, 从而大大促进这个市场的发展。

## 专家: 消费者不能滥用无理由退货权

卖家担心消费者退货的随意性加大, 给网络经营增加成本。对此, 周丽娟表示, 《办法》中规定不适合无理由退货的网络商品主要有四类: 消费者定做的, 鲜活易腐的; 在线下载或者消费者拆封的音像制品; 计算机软件等数字化商品; 交付的报纸、期刊等。其他的一些商品, 根据其性质并经消费者在购买时确认不宜退货的, 也不适用无理由退货。而且, 对于那

些能够退货的商品, 消费者在退货时还必须保证其完好性。

“网购商品的差异性很大, 法律不可能作出非常细致的规定, 但完好的标准肯定以不影响经营者二次销售为前提。”周丽娟说, “我们希望经营者充分履行义务, 尽可能地减少和消费者的约定, 尤其是不退货的情形。但为了维持正常的交易秩序, 消费者也不能滥用无理由

退货权, 只有在经营者告知信息不充分, 从而导致消费者对商品产生认识误差, 才可以行使。”

采访中记者了解到, 目前新《消法》的实施细则还没出台, 关于网购商品 7 天无理由退货的操作方面还存在不少争议, 不过浙江省已经在酝酿细则制定, 预计今年 3 月 15 日之后或将出台, 届时有关争议部分或将得到解释。

## 外经贸审批事项将实行一个“窗口”办理



记者从昨日召开的市开放型经济工作领导小组和市国际招商工作领导小组工作会议上获悉, 今年, 我市开放型经济发展的目标为合同利用外资达到 65 亿美元, 实际利用外资确保 36 亿美元, 打造优质外资集聚区; 外贸方面, 出口额要达到 696 亿美元, 进口达到 360 亿美元, 打造区域性国际贸易中心城市; 外经方面, 全市新批境外机构要突破 200 家, 核准中方投资额要达到 18 亿美元; 服务外包工作方面, 全年完成服务外包执行额要达到 130 亿元, 离岸服务外包执行额要达到 7.3 亿美元, 争创服务外包示范城市。

为此, 我市将举办中东欧国家特色产品展、新加坡(宁波)进出口商品交易会、浙江进口商品展等一批重要展会, 设立市进口贸易促进中心, 深化进口贸易便利化试点, 扩大进口规模; 将在海曙、江北创建电子商务产业园区, 支持跨境电子商务海曙出口基地建设, 推动更多外贸企业借助电商平台拓展进出口业务; 争取在北京、台湾等地设立招商机构, 完善对外招商网络, 促进更多外资集聚落户。

此外, 我市还将出台政策, 引导甬企打造本土型跨国公司, 并争取在越南、柬埔寨设立宁波工业园, 促进我市企业国际化进程; 整合宁波出口加工区、机场与物流园区、象山新桥片区等区域, 争取获批设立宁波综合保税区, 并逐步向自由贸易园区转化。同时, 开放型经济行政审批将再提速, 所有外经贸审批事项一个“窗口”办理, 实现即时即办、重大疑难事项 5 个工作日内办理。

记者 殷浩 通讯员 方平原

## 股市点评

### 尽可能避开题材股 提前布局 3 月行情

随着本周五期指交割日的临近, 市场再度出现较大的震荡整理走势。虽然 3 只新股依然走势犀利, 但次新股的分化已然明显。盘中银行板块再次异动, “触网”的北京银行和中信银行双双封板, 刺激银行股带领大盘指数再次上冲 2156 点的主压力区域。

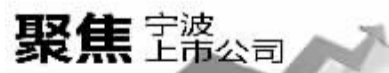
盘面上, 前几日我们提到, 资金有了较为明显的转移迹象, 银行股的再次异动也很好地说明了这个问题。细分来看, 创业板的分歧加大加速了资金逃离, 以银行为首的蓝筹股形成了较好的价值洼地。虽然基本面和资金面没有为其持续性提供保障, 但配合题材的炒作使得它们暂时充满了“魅力”。指数方面, 本周指数的任务就是守住 2130~2150 点区间, 这样能够给予指数一个休整的空间。

操作上, 指数连续拉升下逐渐深入近期主要压力区域, 也会引发一定的抛压盘出现, 成交量的有效放大是保持换手的重要因素。短期对次新股板块要引起足够的重视, 因为本轮行情的核心动力之一是来自次新股的带动作用, 市场资金对题材股的追逐也来自对次新股引发的持续赚钱效应。临近期指交割日, 盘面多变, 目前市场的调整尚在合理的范围之内, 但投资者需要提高警惕的是, 对于短期累积涨幅较大的个股应及时获利了结, 题材股尽可能避免参与, 提前做好准备布局 3 月份的行情。

民族证券宁波营业部  
本文分析仅供参考

接手八达集团持有的 15.69% 股权

## 泽添投资成工大首创第二大股东



自 1 月 28 日停牌以来, 备受市场关注的工大首创股权变更终于有了新进展。

昨天, 工大首创发布公告称, 上海泽添投资发展有限公司(下称“泽添投资”)将接盘原第二大股东八达集团所持的上市公司 15.69% 股权, 成交价为 9.1 元/股, 较停牌前收盘价 10.20 元折价逾一成。复牌后, 工大首创一开盘后直线涨停, 每股报收于 11.22 元。

记者查询此前的公告发现, 因债务纠纷, 去年 6 月 3 日, 被执行人建设银行哈尔滨工大支行申请, 向八达集团发出执行通知书。执行中, 黑龙江省高院依法冻结被执行人八达集团持有的工大首创全部 3520.48

万股流通股(占公司总股本 15.69%)。

今年 1 月 19 日, 黑龙江省高院下发准许被执行人自行变卖所持有的上述全部股票裁定书。1 月 24 日, 八达集团与泽添投资达成股票转让协议。

有意思的是, 在八达集团股权被冻结的这段时间里, 原本一直屈居第二大股东的雅戈尔于去年 10 月突然发难, 多次增持, 其持股比例一举达到 15.8%, 从而坐上了工大首创第一大股东的交椅。

记者查询发现, 泽添投资的消息很少。不过有报道称, 泽添投资虽然行事低调, 但实力不容小觑。该公司成立于 2008 年, 注册资本 5050 万元, 股东为徐柏良与郑素贞, 分别持有 99% 与 1% 的股权。

其中, 徐柏良是浙江著名“牛散”, 2009 年第三季度, 他的名字曾出现在东信和平等 11 家物联网概念上市公司的前

十大限售条件股东中, 名震江湖。此前他还曾转战一级市场, 参与青岛双星的定向增发。

而郑素贞则曾与私募大佬徐翔共同进出多家上市公司前十大股东榜, 并参与 2012 年乐通股份的定向增发。根据上海市工商局资料, 郑素贞为徐翔旗下泽熙投资的法定代表人。泽添投资与泽熙投资名字上的一字之差, 为市场带来想象空间。

太平洋宁波营业部证券分析师李金方分析表示, 从投资的角度而言, 投资者是博一个消息, 看好泽天投资的, 判断其接盘后必定会有进一步的动作。如果泽添投资的实力确实很强, 而目前泽添投资与雅戈尔的持股比例又仅差 0.11 个百分点, 则为工大首创未来的股权争夺增加了变数和猜想。

记者 王婧