



工商总局实施新规,从今年3月15日起——

“已拆封”不能作为网购拒退货理由

3.15

“已拆封”
不能退!



漫画
章丽珍

去年3月15日起执行的新消法规定,网购商品7日内可无理由退货。可在实际中,商家常以“已拆封”等为由拒绝执行。不过,从今年3月15日开始,这个尴尬将得到解决——国家工商总局公布的《侵害消费者权益行为处罚办法》中明确规定,“已拆封”不得作为拒绝退货的理由,故意拒绝或拖延退货的商家最高将受到50万元的处罚。

记者 周雁
通讯员 陈莹

“7天无理由退货”遭遇“已拆封”

去年3月15日,“新消法”赋予消费者网购“后悔权”——网购商品可“7天无理由退货”,但实际情况却复杂得多。中消协去年曾经多次发布消息说,在调查中发现,消费者针对“7天无理由

退货”的投诉明显增多,内容多为退换货难以实现,很多网店主以“已拆封”为由拒绝消费者退货。

消费者张女士去年9月在淘宝店铺买了一批云南纸皮大核桃,收货拆封后张女士很不满意;网店宣传照片

里的纸皮核桃个大饱满,可拿到手的核桃明显小一号。为此,张女士要求退货。可对方以“商品已经拆封”为由加以拒绝。最终,在12315的多次协调下,商家才同意退货,并向张女士退还了52元货款。

纪先生在淘宝店买了一双童鞋,下单的时候标明是34码,可收到的鞋子却是24码的。纪先生想换一双,商家一开始也不同意,理由是纪先生已经将鞋子拆了封,后来经过12315调解之后才给退换了。

多家电商已实施“已拆封”新规

“不过,从今年3月15日开始,“已拆封”不再成为商家的一个挡箭牌,近期国家工商总局公布的《侵害消费者权益行为处罚办法》第九条规定:经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,应当依照法律规定承担无理由退货义务,不得故意拖延或者无理拒绝。经营者如以“消费者

已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货”并超过15日,视为故意拖延或者无理拒绝。

眼看今年3月15日即将到来,各家电商平台针对新规目前有何动向?昨日记者也调查了多家电商平台,发现承诺7日无理由退货的网店基本都已经做到不以“已拆封”为理由拒绝退货。

其中,淘宝规定无理由退货需“商品完好”,具体定义是指:商品保持约定中要求的商品状态,外包装完整,且不影响二次销售。

对于不影响二次销售,淘宝对不同的商品进行了不同的定义。比如服装类拆封后包装缺失、鞋类已穿及包装缺失、化妆品封口拆封等情况都是影响二次销售的。淘宝并没有设置

“已拆封”不得退货的售后条款,但比较强调不影响二次销售的前提。

京东方面,退换货政策上也写的是“商品完好”,也没有写“不拆封”。不过,京东对一项“已拆封”商品做了排除退货的规定,即在线下载或者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品不能实行“7天无理由退货”。

消费者、商家期待细则公布

“已拆封”不得作为拒绝退货理由,似乎为保障消费者合法权益又多了一层保护,然而,采访中一些消费者和经营者都表达了担忧。

消费者李小姐就告诉记者,曾经在网上一品牌直营店卖的大衣。拿到货后看着衣服旧旧的,扣子也掉了一颗,感觉是

被退货的商品。

“我上次从网上买到的大衣明显不是新的,有可能是之前有人网购后退货的,也有可能是专柜的样衣退回厂家再进行二次销售的。”李小姐告诉记者,作为消费者谁都不愿意买已拆封过的商品,但是已拆封可以退货的话,怎么样的已拆封商品是可以二次销售的,这一点

法律法规没有做出解释。

“应该尽快出一个细则,没有明细对照的情况下,一些存在争议的商品品类真不知道如何来确定是否退货。”从事食品及日用杂货品的淘宝店主钟小姐告诉记者,新规中说除消费者定做、鲜活易腐、数字化商品以及交付的报纸、期刊,其余的产品都不能以消费者已拆

封、查验影响商品完好为由拒绝退货。但是,其实还是有很多产品确实存在开封以后影响二次销售的问题,比如拆封后的南北干货,虽然没水发,但也会受潮,退货过程中肯定会影响商品品质;牙膏如果被揭开,盖内的锡纸保护层没有了,显然也不能二次销售……这些需要详细规定。

找工作? 这边看过来 今后3天会有5场招聘会

商报讯(记者 陆麒雯 通讯员 任社 檀怡)记者昨日从市人社部门获悉,未来3天,我市将有5场人才招聘会,如果您正在找工作,不妨去看看。

3场春季大型人才招聘会

时间、地点 2015年我市春季大型系列人才招聘会前3场将于3月6日~8日在国际会展中心7号馆举办。届时,中国宁波人才市场将携手

招聘企业 其中,3月6日的招聘会将吸引宁波明恒集团有限公司、宁波华众控股有限公司、得力集团有限公司、贝发集团股份有限公司、宁波

金田铜业(集团)股份有限公司、宁波韵升股份有限公司、博威集团、太平鸟集团有限公司等740余家企业参会。

需求 岗位有5400余个,需求各类人才近18000人。

岗位 主要涉及贸易进出口、机械、汽车配件、金融、电子、原材料及加工、互联网/电子商务等行业,市场营销/公关、产品/生产、五金/机械类岗位需求数位列前三。

才富·宁波中高级人才洽谈会

时间、地点 3月7日,才富·宁波中高级人才洽谈会暨汽车零部件行业紧缺性中高级岗位专场招聘会将在柳汀街人才大厦举办。

招聘企业 本场招聘会将有银亿集团、力隆企业集团、均胜汽车、西诺控股集团等近60家知名企业参会。

需求 推出的岗位超过500个,需求人才900余人。

岗位 主要集中在总经理、销售、设计研发工程师等,年薪最高的超过30万元,10万~20万元年薪的岗位有50余个。本场招聘会按每家单位10人进行邀约配对,并为每家单位提供3份简历。

才富·宁波金领人才洽谈会

时间、地点 3月8日,才富·宁波金领人才洽谈会将在凯洲大酒店举办。

招聘企业 本场洽谈会将有音王电声、美康生物、韵升控股、杉杉集团等近20家知名企业参会。

需求 推出的岗位需求近

150个,需求人数200余人。

岗位 以机械制造、汽车零部件、电子电气、建筑行业为主,其中最高年薪超过30万元,另有年薪20万元以上的岗位50余个。本场洽谈会按每家单位20个人进行邀约配对,并为每家单位提供5份简历。

国寿财险与邮储银行 携手服务“三农”

商报讯(通讯员 杨铁羽)3月5日,中国人寿财险宁波市分公司与中国邮政储蓄银行宁波分行签署全面合作及保证保险专项业务合作协议。作为国有大型金融企业的在甬分支机构,两家单位此次强强联手,将充分发挥中国邮政储蓄银行的服务网络优势和中国人寿财险的风险管理优势,通过发展农村小额贷款及相关保证保险等惠农业务,为进一

步推进金融服务“三农”作出积极努力。

本次合作既是中国人寿财险积极贯彻落实国务院关于加强发展现代保险服务业若干意见、推进宁波保险创新综合示范区建设的又一重要举措,又是邮政储蓄银行发展“普惠金融”、服务社会民生的一项积极举措。两家单位将借此在服务宁波地方经济发展、推进民生建设等方面展现新作为。

苏宁互联网转型迎来直道加速

大数据、信息消费等互联网词汇成为当下的热词。对传统企业来说,拥抱互联网、融入互联网,是转型升级的必由之路。

相比较而言,以家电零售起步的苏宁确实起得很早,从5年前上线苏宁易购开始,就毅然决然地朝着互联网转型,率先提出并践行O2O模式。如今,苏宁交出2014全年盈利9.46亿元,第四季度整体增长17%,且逐季向好的靓丽业绩,以此

宣告:苏宁O2O发展正由“弯道”进入“直道”,互联网转型取得阶段性成功。

转型要任性,步子要坚定

2014年,对于苏宁业绩的逐季向好,业内人士或许早有预感,在外界看,直观的感受就是苏宁的体验更好,更会玩了,比如火箭哥送货比以前更快了,半日达、2小时达都屡见不鲜,甚至有的下单后半个小时就到货了;或者在苏宁不再只买冰箱彩电,还买奶粉尿布、食品酒水,甚至美国的

保健品、日本的电饭煲等;还有的体验了免费贴膜,参加了彩虹跑。

大舍才能大得,转型必须要经历磨练与调整,但是守得云开见月明,苏宁的付出终于在2014年下半年开始全面凸显,线上线下同步发力,通过大数据驱动C2B反向定制、精准会员营销等创新运营手段,驱动O2O模式执行进入到批量化成果展示阶段。第三季度线上销售同比增长超过50%、第四季度苏宁云商营业总收入增长1707%,全年盈利9.46亿元,相比2013年的

增幅达到550%多。

打开渠道拓展的天花板

织起一张无缝覆盖的销售网络 今年2月底,张近东对外公布了雄心勃勃的渠道扩充计划:◆一二级市场,利用互联网技术,部署50个拥有更好O2O体验的“云店”,同时继续改造超级店与生活广场、深度挖掘全品类经营优势。◆面向三四级市场,年度计划新开1500个苏宁易购服务站,与国家鼓励电商下乡、加速现代化农业流通体系建设的政

策不谋而合。

◆苏宁还计划深入校园,增设500所高校俱乐部。

亮出三朵云“互联网生态圈”

新盈利模式初露端倪

产品、渠道是苏宁“看得见”的互联网转型;而在后台围绕物流、信息流和资金流,张近东在2月份则亮出了三朵云。

物流云全面开放:2015年实现物流仓储面积达500万平方,90%以上乡镇开通一日达。突破跨境物流业务,拓展

冷链物流能力,完善逆向物流网络。

零售公有云平台发布上线:建立在公有云服务基础上的零售云平台将于二季度上线,将为供应商和商户提供大数据分析、供应链管理、精准营销等个性化应用服务。

金融云放大规模:苏宁金融集团将通过大数据应用建立高效的征信与风控体系,对近5万家中小微企业合作伙伴,提供低门槛、低成本、一键响应的供应链金融服务,包括账期、库存、贴现等多种融资工具。