

工商总局发文：

# 下月起，电商大促不得限定退货条件

再过一段时间，各种电商的大促活动将一波一波来袭，不过从下个月开始，促销的规则不再是各家电商自己说了算。昨日，国家工商总局发布了《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》（以下简称《规定》），从10月1日开始，电商平台在进行集中促销活动如出现违反《规定》的行为，可能会被查处。而其中“预售不享受7天无理由退换货”、“赠品不享受三包”等限制条款是工商总局严查的对象。

记者 周雁 孙美星

## 新规释义

### 显失公平的退货规则不能算

根据《规定》，网络集中促销，是指在特定时间内，网络集中促销组织者即第三方交易平台组织经营者在互联网上，通过提供优惠条件开展销售商品或者提供服务的经营活动。

其中，作为集中促销的组织者第三方交易平台应当记录、保存促销活动期间在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间。同时，交易平台需对网络商户的促销活动进行检查监控，如发现商户有违法违规的行为，可以停止对其提供第三方交易平台服务，并予公示。

对于此前“双十一”中曾经出现部分店家规定预售商品无质量问题不得退换货，且得到了交易平台的支持等问题，此次《规定》中明确要求，第三方交易平台不得采用格式条款设置订金不退、预售商品不适用7天无理由退货、自行解释商品完好、增加限退条件等排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

同时，《规定》也对促销中虚构交易量、成交额以及虚假好评、删除差评等行为明确禁止，并明确了违反上述要求的第三方电商平台和网店商户将受到相应的处罚。如果商家在促销活动中，对发放的赠券、积分、优惠券的使用方式和期限有变更，也要先征求消费者的意见，除非这种变更是更有利于消费者权益的。

## 吐槽焦点

### 预付金不退 不支持7天无理由退货

去年“双十一”过后，预售过程中的订金问题，成为诸多网上购物者的槽点。

消费者王女士记得去年她看中了一款婴儿床，预售期间客服几次催着她付预付金。当时她有点犹豫，因为卖家的条件挺苛刻，说付了预付金后如不购买这钱也不退还了。而且，买的床也不享受新《消法》规定的7天无理由退货。这些条件让王女士有点难接受，婴儿床的样式虽然她喜欢，但是这么大的商品运到手里会不会有磕磕碰碰的，谁都说不好，商家一口咬定不能享受7天无理由退货，她觉得接受不了。“东西是比平日便宜了一半，但因此就失去了售后服务，也很不舒服。”

事实上，去年天猫“双十一”促销期间，电器、化妆品等行业都存在这种情况：先付预付金，到了“双十一”再付尾款，而且参与预售的商品不在少数。其中令消费者最为不满的条款有两条，其中一条规定付了预付金后，申请退款时如判定非卖家责任则恕不退还；另外一条就是预售商品不支持7天无理由退换货。

新《消法》二十六条规定：“经营者不得以格式条款、

通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

对于预售商品不能享受“后悔权”，宁波市消保委副秘书长周丽娟也表达了自己的看法。她说部分参加活动的线上商品不属于易腐、定制等新《消法》规定的范畴，同时卖家没有做到一对一向买家说明，商品就应该享受“7天无理由退换货”。如果以预售作为借口，明显地侵害了消费者权益。

对于此次工商总局的新规，经常网购的网友拍手叫好。“去年‘双十一’天猫搞预售，好几款包包我都想买，但看到预付金不退的条款我又放弃了，如果今年没有了这个限制，我肯定会放心买了。”网友纪女士认为，这个新规对企业来说也有好处，可以让那些纠结“买或不买”的顾客更无后顾之忧，无形中会增加企业的销售量。

## 电商企业

### 影响不大 很多要求企业已经在做了

新规对即将进入年终促销旺季的电商企业来说影响几何？

“这个新规我们已经看到了，对我们来说影响不大。其实去年‘双十一’期间不管是预付金也好，预售的商品也好，只要消费者对质量不满意或是物流太慢等原因，我们都会尊重顾客的意愿来退货。”博洋电商有关负责人许淑敏介绍，作为电商平台入驻企业，每年在“双十一”等大促期间所制定的无理由退货以及订金退换条件，都是根据入驻平台的要求走的。许淑敏表示，现在电商行业竞争激烈，对于品牌电商企业来说，顾客的感受和

满意是第一位的，不会因为有所谓的条款就忽略顾客的感受。

宁海县一市镇农业服务总公司总经理陈刚满最近正忙着准备“双十一”促销活动，“我们的鲜活农产品和工业产品不同，即使是预售消费者反悔，青蟹等产品还是可以卖给其他人，所以一般来说只要不是消费者收到活蟹以后再反悔，我们都会满足消费者的需求。”他表示，不仅是销售的鲜活产品，就是公司在网上销售的卡券等，虽然有提货期限的规定，但其实消费者手里的卡券过期以后，如果顾客要提货，也会根据卡上的金额为客户提货。

## 宁波“赏月航班”指南出炉

中秋假日，换个视角看月亮吧

下周末就是中秋佳节了，除了传统的赏月方式，科技范儿一点的天文望远镜赏月，文艺范儿一点的湖畔赏月，还有没有其他有意思的方式？如果正在中秋节前后的晚上搭飞机出行，那么，你或许还会有一个意外的惊喜：可以在万米高看着客舱外圆月高挂，是不是别有一番情趣呢？当然，趁着假期订一张机票，和小伙伴相约一起换个角度去空中赏月，也是不错的选择哦。

那么，中秋假日怎样才能在飞机上赏月？应该选择哪些航班？怎么选座位，赏月效果好呢？记者为你梳理了一份宁波搭乘“赏月航班”指南，一起来看一看吧。

### 中秋夜“赏月航班”全搜罗

其实民航业内也有“赏月航班”的说法，由于民航客机都在平流层巡航，这个高度空气中颗粒物和云层少，能见度高，一般不受雨雾等天气影响，因此即使由于天气原因在地面上无法赏月，客机飞到天上一样是可以看到月亮的，而且赏月的效果还特别好。

今年的“赏月航班”是指9月26日至28日期间，起降时间在晚上6点半到半夜的航班，在这段时间内，明亮的圆月高挂夜空，旅客可以透过客舱的窗户欣赏别样的月色。

记者昨天联系了宁波机场，工作人员给出今年宁波机场“赏月航班”的列表（见右表），在航班正常的情况下，在这些航班飞行过程中，旅客是可以透过客舱看到天边的月亮的。

### 选择座位有讲究

但事实上，并不是每个座位的旅客都能在机舱里如期看

到窗外那一轮圆月，那么问题来了，除了靠窗坐以外，选择座位还有什么讲究呢？

民航业内人士介绍，一般南北方向飞行的航班，坐在靠东边的座位赏月角度较好，利于空中赏月。也就是说，如果宁波飞北京的航班，坐在机舱的右侧靠窗座位，而宁波飞广州的航班则应该选择机舱的左侧。

而如果航线是由东向西，比如宁波飞成都，则应坐在机舱左侧，而航线是由西向东，比如昆明飞宁波，则应选择坐在机舱的右侧。

还有一点需要注意的是，如果打算在飞机上赏月，除了座位的方向外，最好不要选择靠近机翼和发动机的位置，这些位置一般在经济舱的中前部，这些位置视线容易被机翼或发动机遮挡，影响赏月效果。

### 买机票可提前选座

那么在“赏月航班”上如果不是选择上述的这些座位，比如坐在了另一侧的靠窗位置，就一定看不到月亮了呢？民航业内人士说，这也并不一定，因为每个航班的航线并不是朝着一个方向固定飞行的，有时航向会发生改变甚至掉头，这时，旅客也有机会看到月亮。

至于在飞机上如何选择自己心仪的座位，除了在机场柜台办理值机外，通过网站、各类手机app也办理选座值机，此外，记者还了解到，东方航空、南方航空、海南航空等公司除了在线值机，还推出了提前选座的功能，旅客在值机之前就可以在航空公司官网上预先选择自己想要的座位。

记者 范洪 通讯员 黄跃光

## 进港

## 出港

航班号	出发/到达城市	航班号	出发/到达城市
3U8766	沈阳飞宁波	CZ6592	宁波飞深圳
EU2729	成都经长沙飞宁波	MF8076	宁波飞厦门
MU5238	广州飞宁波	MU5374	宁波经南昌飞成都
3U8730	海口飞宁波	AE990	宁波飞台北桃园
CZ6211	哈尔滨飞宁波	HU7170	宁波飞广州
MU2396	重庆飞宁波	MU2067	宁波飞济州
HU7358	重庆经长沙飞宁波	UO1333	宁波飞香港
MU5244	深圳飞宁波	EU2730	宁波经长沙飞成都
KA642	香港飞宁波	3U8766	宁波飞三亚
SC4749	青岛飞宁波	3U8730	宁波飞哈尔滨
HU7722	青岛飞宁波	CZ6211	宁波飞深圳
CZ3779	广州飞宁波	HU7226	宁波经潍坊飞北京
SC4884	海口飞宁波	MU5244	宁波飞青岛
CA1853	北京飞宁波	SC4750	宁波飞青岛
MU5180	北京飞宁波	HU7722	宁波飞深圳
MU2068	济州飞宁波	CZ3780	宁波飞广州
MU2394	银川经西安飞宁波	SC4884	宁波飞青岛
MU5456	昆明飞宁波		