

七种情况不适用7日无理由退货

双11网购不要太任性

聚焦双11

“双11”明天就要到了,根据往年的经验,“剁手行动”过后,往往会伴随着退货的高峰,而随之产生的退货纠纷也会上升不少。记者在采访中发现,有不少网购一族网上购物下单有着一定的盲目性和随意性。“买错了也不要紧,大不了退货嘛。”有网购者这样对记者说。网上买错东西,真是可以随意退货么?昨天,记者专门采访了市消保委的相关负责人。

网购退货纠纷不少

市消保委副秘书长于蕾敏对记者表示,网络购物不同于实体店,消费者只能凭借商家提供的照片、视频、文字等描述对商品进行了解,这其中必然会存在和实际情况不相符的状况。在这样的背景下,新消法增加了网购7日无理由退货的“后悔权”,这为广大网购消费者提供了一个购物缓冲期,一旦发现货不对板的情况,就可以申请退货。

但在实际操作中,“网购7日无理由退货”有时也会引发消费纠纷。前不久,据新华社报道,根据消保部门分析,消费者网购在打开产品包装后要求退货,经常遭到商家拒绝。理由大多是,“产品外包装不完整”“影响二次销售”及“事先告知不在退货范围”等。这导致“7日无理由退货”的投诉很多。

记者注意到,按之

前的《网络交易管理办法》规定,网络商品经营者销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但有四种商品除外: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,以及交付的报纸、期刊。除了这四类商品之外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的

商品,不适用无理由退货。这说明,也并非所有商品都可以无理由退货。

另一方面,“网购7日无理由退货”在实际操作中,也并不是零成本的。且不说无任何原因的网购退货,给商家带来的实际损失,就是对消费者而言,退货所消耗的时间、精力,也是有不少的。而且,有不少商家网购无理由退货,是要求消费者自己承担快递费用的。

无理由退货将有新规出台

虽然新消法在2014年对网购无理由退货做出了相应的规定,但是移动商业互联网的迅速崛起,有些条款也需要做出调整。记者注意到,上月底,国家工商总局已正式发布了《网络购买商品七日无理由退货

实施办法(征求意见稿)》,经过一个多月的征求意见之后,已引起了较大的社会反响。

新消法针对网络购物等新型消费方式,设立了“七日无理由退货”制度。由于这一制度较为原则,在实施过程中

出现了一些新情况和新问题,如对商品性质不宜退货的适用范围存在不同理解等等。

于蕾敏对记者表示,网络购物7日无理由退货规定,对商家来说,是要承担一定的风险,如果遇到消费者恶意退货,也会受

到损失,如何平衡两者的关系,这也是实施办法出台的初衷。比如对于食品和保健品来说,如果经过了七天时间,一旦发现问题,责任认定就很难确定,无法确认是否有人为因素介入,所以原则上不适用于“七日无理由退货”。

7种情况不适用无理由退货进一步明确

记者注意到,上述目前仍在公示期的办法中,已经明确提出7种情况经消费者在购买时确认,可不适用七日无理由退货规定。这7种情况具体包括:消费者定做的商品;鲜活易腐的商品;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;拆封后易导致商品性质改变、影响人身安全或者生命健康的商品;一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品等。

于蕾敏建议广大消费者不要冲动购物,不是所有的网购商品都可以享受7日无理由退货。事先一定要做好充分的比较和了解,防止因为盲目网购而导致不必要的纠纷和损失。

此外,市消保委也希

望广大消费者就自己日常网购中遇到的各种问题,通过国家工商行政管理总局网站积极提交意见和建议,争取在明年3月15日该办法正式实施前,能尽量完善,共同保护消费者和商家的合法权益。 记者 毛雷君

相关资讯

网上卖库存折扣商品将有新规

记者9日从中国旧货业协会库存折扣商品专业委员会获悉,商务部已于日前发布公告,正式批准行业标准《库存折扣商品网上交易管理规范》于2017年5月1日起实施。

据标准起草人、中国旧货业协会库存折扣商品专业委员会常务副会长毛德鼠介绍,当前在各大电子商务平台上,折扣销售已成为处理库存商品的重要途径。随着专门经营折扣商品的网站销售规模日益扩大,发展中也出现一些问题。如库存折扣商品的质量问题,以处理价格低廉的库存商品为名出售假冒伪劣产品,抬高原价再打折的虚假折扣行为,网上交易的诚信、安全等,亟待制定相关的行业标准加以规范。

据了解,《库存折扣商品网上交易管理规范

》规定了库存折扣商品网上交易的相关术语和定义,提出了交易原则和交易管理的相关要求,适用于以互联网为载体的库存折扣商品的交易活动。

毛德鼠表示,规范的网上交易有利于化解过剩产能、盘活库存商品、降低企业经营成本。该标准的制定对于长期开展库存折扣商品的网上交易提供了重要参考依据,将促进电子商务平台更好地提供库存商品折扣交易服务,引导这一经营模式走向规范化的良性发展轨道。通过对相关主体和相关环节的规范,保护消费者的合法权益,营造公平、健康、有序的库存折扣商品网上交易环境,从而推进库存商品流通的信息化、网络化发展,符合市场需要。

据新华社

今年“双11”包裹量预计比去年增两成多 7成包裹将通过智能分单派送

商报讯(记者 朱锦华)“双11”明天就要到了。目前,宁波的物流、快递都有哪些准备?有没有一些新的措施和方法来缓解诸如物流爆仓、快递派送延长等问题?昨天,记者采访了宁波市邮政管理局以及相关物流公司。

去年“双11”期间(11月11日~11月20日)快递业务总量达到4027.84万件,“双11”当天快递业务总量达到493.61万件。记者从宁波市邮政管理局了解到,根据浙江省邮政局测算,宁波今年“双11”期间揽投量将达到4960万件,比去年增加两成多。

要保证这么多包裹准确快速地送达,就要讲究方法。记者从几家快递公司获悉,与往年有所不同的是,今年“双11”将有7成左右的包裹通过智能分单分配快递线路。

据介绍,往年快递订单都是按照发货商家的订单产生的时间顺序出来的,需要快递公司统一揽收到网点重新进行一轮人工分拨,工作量巨大。现在基于数据

预测,可以提前在商家端做订单分配,订单产生后,快递公司可以直接按目的地区域分类、装车发货,实现大量订单前置发货,时效至少能提升10小时以上。

与此同时,最新研发的第六代手持终端智能设备已经上线,目前已经在宁波率先启用,方便快递公司管理每一个收派员,有效管理运力、管控客户服务水平。

“菜鸟网络计划”通过菜鸟驿站、自提柜等方式分流压力,同时其众包服务今年将首次亮相,数十万众包快递员临阵以待,快递员APP也将在今年“双11”期间大规模应用。这些数据产品将为物流提供事前预测、智能分配线路、事中监测、事后分析等功能。

一些企业的物流工具也将更加强大。记者获悉,本月初,顺丰航空有限公司又顺利接收了两架全货机,为备战“双11”加足马力。至此,顺丰航空自有全货机数量增长至36架,包括4架波音767、16架波音757与16架波音737。

相关链接

《网络购买商品七日无理由退货实施办法(征求意见稿)》中,也明确规定:消费者退回的商品应当完好。

对于如何判定商品的完好性,这里也存在很多的争议。比如一次性密封包装被损坏,进行未经授权的维修、改动、商标标识被摘,标识被剪都可

退货商品的“完好性”如何界定?

以被认定为商品不完整。对此,于蕾敏认为,简单的外包装拆卸,不能判定为商品不完好。有些消费者需要检查商品的完整性,就要打开外包装,但是前提是不得影响再次销售。

关于退货产品的二次销售,根据国外的做法,会告知消费者购买的是退货的商品,并且会给

予适当的折扣,会设立一个消费基金,以弥补由此带来的损失。但是目前国内还没有这样的做法,有些商家会把退货的商品二次包装后,以全新的名义进行销售,这其实也是侵害了其他消费者的知情权。

消费者退货时应当将商品本身、配件及赠品

一并退回。如果赠品不能一并退回,经营者可以要求消费者按市场价支付赠品价款。于蕾敏也表示,在实际操作中,关于赠品的价格,消费者和经营者往往会产生不同意见,导致分歧,这就需要双方协调解决,并没有一个具体明确的规定。

记者 毛雷君