

市场监管部门解读《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》

七类网购商品不适用无理由退货



《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》将于2017年3月15日起施行!喜欢网购的你能够不了解清楚呢?下面是为大家收集的关于网络购买商品七日无理由退货暂行办法!



漫画 章丽珍

一、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(以下简称《办法》)适用范围和具体

实施时间

适用范围:消费者为生活消费需要通过网络购买商品,自收到商

品之日起七日内依照《消费者权益保护法》第二十五条规定退货的,适用本办法。

实施时间:2017年3月15日起。

二、7类网购商品不适用7日内无理由退货

《办法》明确4类商品不适用无理由退货:(1)消费者定做的商品;(2)鲜活易腐的商

品;(3)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;(4)交付的报纸、期刊。

此外《办法》还明

确3类经消费者购买时确认可以不适用7日无理由退货规定的商品:(1)拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品,或者拆封后易导致商品

品质发生改变的商品;(2)一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;(3)销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

三、对退回商品是否完好的界定更详细明了

《办法》规定消费者退回的商品应当完好。即商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。消

费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。

对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,视为商品不完

好。具体判定标准如下:(1)食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品的必要的一次性密封包装被损坏的;(2)电子电器类进行未经授权的维修、改动,破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序

列号等,有难以恢复原状的外观类使用痕迹,或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹的;(3)服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商标标识被摘、标识被剪或商品受污、受损的。

四、申请无理由退货的具体流程

具体分为四步:1.消费者应当自收到商品之日起七日内向网络商品销售者发出退货通知,“七日”自签收的次日开始起算;2.网络商品销售者收到退货通知后应当及时向消费者提供真实准确的退货地

址、联系人、联系电话等有效联系信息;3.消费者获得上述信息后应当及时退回商品,并保留退货凭证。消费者退货时应当将商品本身、配件及赠品一并退回,赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。如果赠品不能一并退回,经营者可以

要求消费者按照事先标明的赠品价格支付赠品价款;4.网络商品销售者应当在签收退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款。

退款方式比照购买商品的支付方式,购买商品时采用多种方式支付价款的,一般应当按

照各种支付方式的实际支付价款以相应方式退款。消费者采用积分、代金券、优惠券等形式支付价款的,网络商品销售者在消费者退还商品后应当以相应形式退还消费者。退回商品运费由消费者承担,双方另有约定的按照约定。

五、对网店、第三方平台履行无理由退货义务有新规定

《办法》细化和强化了网络商品销售者和网络交易平台提供者履行无理由退货的义务。1.要求网络商品销售者应当对于不适用无理由退货的商品有

明确标注,并在商品销售必经流程中设置显著的提示程序,供消费者对单次购买行为进行确认。2.要求网络交易平台提供者积极履行平台管理责任,对平台上网络商品经营者落实无理由退货规定情况进行监控检查,发现违法行

为的应及时制止并报工商(市监)部门,必要时可以停止对其提供平台服务。3.要求网络交易平台提供者承担消费维权主体责任,建立消费纠纷和解和消费维权自律制度等。4.首次创设无理由退货商品检验及再流通

制度,对能够完全恢复到初始销售状态的无理由退货商品,可以作为全新商品再次销售;对不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品而再次销售的,应当通过显著方式将商品的实际情况明确标注。

六、不履行无理由退货有关义务的法律责任

对于网络商品销售者和网络交易平台提供者不履行无理由退货有关义务的行为,《办法》规定了两大类罚则。一类是依据《消法》第五十六条第一款第(八)项规定予以处罚,包括:

网络商品销售者未经消费者在购买时确认,擅自以商品不适用七日无理由退货为由拒绝退货;或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续,或者未向消费者提供真实准确的有效联

系信息,致使无法办理退货手续;在收到退回商品之日起超过十五日未向消费者返还已支付商品价款的行为。另一类是根据《行政处罚法》授权设置了警告、责令改正甚至罚款的处罚,包括:网络交易平台提供者未在其平台显著位置明示七日无理由

退货规则及配套的有相关制度,或者未在技术上保证消费者便利完整地浏览保存;销售不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品,且未通过显著方式明确标注商品实际情况;拒绝协助工商部门对涉嫌违法行为采取措施、开展调查的行为。

七、《办法》适用电视、电话、邮购等方式销

售的商品

《办法》附则规定:经

营者采用电视、电话、邮购等方式销售商品,可以

依照网络购物无理由退货制度的规制来执行。



宁海: 查处一冒用3C认证标志案

近日,宁海县市场监督管理局在日常检查中发现,宁海某汽车用品公司的生产经营场所存放有1只外包装彩盒上标注有“CCC”认证标志的方向盘套,当检查人员向其索要使用“CCC”认证标志的合法证明时,企业未能提供相关材料,最终承认产品并没有获证,标注有“CCC”认证标志外包装

彩盒是其擅自委托印刷厂印刷的。

经查,该公司已生产外包装彩盒上标注有“CCC”认证标志的方向盘套1281只,货值达3万余元。目前该局已对该公司冒用认证标志的违法行为作出“没收冒用认证标志的方向盘套,并罚款1.5万余元的处罚决定”。

大榭: 开展不合格中药饮片排查

从2月22日开始,大榭市场监管分局对辖区药品经营企业、医疗单位开展不合格中药饮片排查,排查的重点是国家食药总局通报的菟丝子,涵盖海南寿南山参业有限公司等22家企业生产的23批次,该23批次菟丝子

因性状、鉴别、含量测定等检测项目不合格。截至2月27日,共排查12家药品经营单位和7家医疗单位,未发现该局通报的菟丝子。下一步,该分局将加大各类监督检查力度,保障辖区药品安全。

高新区: 启动“最多跑一次”服务模式

3月1日,高新区行政服务大厅启用身份证叫号服务,与此同时,建设银行“政银通”项目也正式实施,高新区市场监管分局快速开启“最多跑一次”服务新模式。

为推进“最多跑一次”改革,该分局2月24日专题召开“最多跑一次”专项注册登记政策培训会,并将企业注册登记

流程细分成名称核准、网上申报、网上审核、快递寄达四个步骤。其中由市场监管部门颁发的“名称核准通知书”、“营业执照”、“食品经营许可证”、“药品经营许可证”等所有的证照和文件,按照自愿原则,申请人可申请证照快递送达服务,只需多填一张快递运单,便无需二次前来窗口取证。

余姚: 查处非法获取学生信息案

近日,余姚两家信息咨询有限公司因侵犯“消费者个人信息得到保护的权利”被余姚市市场监督管理局分别处以罚款5万元。

经查实,万年桥路培训机构负责人沈某,通过以前的同事关系于2016年6月初获取了4000余条学生个人信息;南雷路培训机构负责人徐某则于2014年5月花800元购买了纸质个

人信息约10000条。

余姚市市场监管局认定两家培训机构“非法取得他人个人信息且未经他人同意用于营销获取个人经济利益的行为,侵害了消费者个人信息的受保护权”,分别处以罚款5万元;对万年桥路培训机构利用受益者名义作证明发布非法教育广告的行为,另处罚款300元。