



315 消费者权益日·特别报道

# “跨境购”售后维权将有据可依

## 越来越多“海淘”可以7天无理由退换

### 明日起,网络商家拖延退换将受罚

□记者 彭莹 通讯员 郑晗 周红梅

对于“海淘”,消费者早就不陌生了,一些达人甚至连家中的装修以及卫浴材料都全部海淘。不过说起跨境购的售后维权,不少海淘族都一把“辛酸泪”。商品本身的质量且先不说,光是与商家的沟通不畅以及对方的发货不及时等问题,想要投诉维权,都不知道去找谁好。

现在,这种状况正在得到改善,越来越多的海淘商家正在加入7天无理由退换承诺。昨天,保税区跨境购的电商企业代表就签约了7天无理由退换的承诺书。而伴随着今年3月15日即将实施的

《侵害消费者权益行为处罚办法》,包括诸多

“海淘”在内的网购将得到更多保障。不过个人代购并不包含在内。



CFP供图

#### 案例 孩子都“长大”了,海淘的奶粉还没到

“想想都觉得坑人。”去年年底刚刚当上父亲的孙先生,说起数月前的一次“海淘”经历,仍然颇为愤愤不平。“我不就给娃买盒进口婴儿奶粉吗,怎么就这么闹心?”

四个多月前,宁波市民孙先生在跨境购平台的一家电商上购买了一罐德国品牌的进口奶粉。“当时就是因为孩子马上要‘断粮’了,所以我选择了跨境购,我想跨境购的服务好,速度肯定也很快。可是没想到时间一天天过去,宝宝的奶粉就是没有来,中途实在是没

办法,还在实体店买了其他的奶粉临时更换了一下。”孙先生告诉记者,他足足等待了三个月,“三个月之后,我孩子都已经长到不喝这个阶段的奶粉了。”

更让孙先生感到郁闷的是,“中途多次与卖家协商处理,总是一直拖延。”无奈之下孙先生拨打了宁波消费者热线12315进行投诉。最终通过消保委的协调,孙先生拿到了购买的奶粉,并获得了200元的赔偿。“最终的协调结果还是满意的,但是这次‘海淘’实在是太折腾人了。”

#### 新规 越来越多“海淘”可7天无理由退换

“整体来讲,跨境购平台的商家都是相当规范的,2014年,在上百万的跨境购物订单中,我们一共受理了跨境购类消费投诉25起。发货以及退款不及时都是比较主要的问题。”宁波保税区市场监督管理局市场规范管理科科长周荣告诉记者。

事实上,这种状况正在得到改善。昨天下午,宁波保税区跨境电商代表——宁波保税区正正电子商务有限公司总经理姚正正宣读了《宁波保税区跨境贸易经营者自律承诺书》,而“承担七天无理由退货义务,不故意拖延或者无理拒绝”是其中重要一条。伴随着姚正正的宣读,宁

波跨境购平台正式上线运营的90家跨境电商企业都将做到7天无理由退换承诺。

而未来,将会有更多从事跨境购物的电商企业加入到7天无理由退换的承诺中。“2014年3月15日实施的《网络交易管理办法》中第十六条规定,除了部分特殊商品外,消费者有权自收到商品之日起7天内退换。而在今年3月15日开始实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》中,再一次重申了网络商家的无理由退换义务,而且不能无故拖延或者无理由拒绝,而跨境电商同样包括在内。”周荣解读道,“不过个人的代购并不包含在内。”

#### 支招 三招应对海外电商维权

浙江工商学院培训综合处副处长刘贺峰还特别提醒消费者,应该珍惜7天的维权时间。“和面对面的购物不同,网购因为消费者并没有直观地拿到和看到物品,所以应该有后悔期。因此商家应该做到7天无理由退换,但是需要提醒消费者的是,一旦超过7天就将按照合同法执行,而不再按照消费者保护法执行了。”

上述的7天无理由退换,都是对于国内的跨境电商企业,对于海外电商,又该如何维权?记者昨日也特意采访了海淘达人李先生。他告诉记者,亚马逊、ebay等海外电商售后出现问题的沟通方法有三种:

**电话联系客服** 这是最便捷的方法,但是比较费钱。如果用自己的手机拨打国际长途,一通电话估计几十元就没有了。这种方法需要很强的英语口语能力。

**联系在线客服** 这种方式,只是需要你较强的英语读写能力就行了,实在不行,找个翻译。

**发邮件** 这个也不错,就是不能一次解决问题,效率比较低,需要来来回回沟通很多次才能解决。但是邮件沟通有个好处是,你可以提供物品图片信息,这样就更有说服力。国外习惯邮件沟通,国外电商对邮件的处理速度比国内快很多,不用有太多顾虑。

中国民生银行 宁波分行  
CHINA MINSHENG BANK NINGBO BRANCH

## 爱生活 慧理财

火热发售中

产品名称	起点金额	预期年化收益率	计息天数	起息日	到期日
安盈保本系列	5万	4.2%-4.65%	31-184	2015/3/16	2015/4/20
				2015/3/20	2015/4/20
				2015/3/18	2015/6/18
				2015/3/13	2015/9/13
智富C系列	10万	5.60%	64/155	2015-3-19	2015-5-22
智富A系列	1000元	5.70%	371	2015-3-18	2015-8-21
非凡增利第173期(电子渠道)	5万/10万	5.4%-5.55%	35-186	2015-3-19	2015-4-23
					2015-5-19
					2015-6-19
					2015-7-23
					2015-9-21

理财非存款,投资须谨慎,详情请咨询理财经理。

民生网银地址: www.cmbchina.com 可登录个人网银渠道

民生24小时热线电话: 95568

详情请咨询各网点理财经理。

风险提示: 本理财产品由民生银行资产管理部发行,由中国民生银行与宁波分行合作。

网点	地址	电话	网点	地址	电话
分行营业部	高新区城隍庙25015号	80009673	开明支行	海曙区开明街437号	8220616/82206199
北仑支行	北仑区明州路273号	86600631	海曙支行	海曙区中上西路166-168号	55718068/57349066
鄞江支行	鄞州区鄞江镇381号	8821196/88211758	奉化支行	奉化市曹娥东路126号	89306320
江东支行	江东区百丈东路713-717号	87206802/87719477	象山支行	象山县丹城镇大港路129-133号	89380018
解放南路支行	海曙区解放南路67-4号	87306888/87301061	江北支行	江北区朝晖二南路130-134号	82207711
轻纺城支行	鄞州区鄞县大道100号	88255511/88255588	宁波支行	杭州湾新区黄浦大道18-22	83381180
镇海支行	慈溪市浒山镇林林路257-283号	83119730/83119767	镇海支行	镇海区骆驼街道骆驼路10-05号	55996718
余姚支行	余姚市阳明西路28-34号	62927777/62927719	鄞州支行	鄞州区东钱湖镇东钱湖路228号	87816887
宁波支行	宁波市鄞州区中山路389-3号	85522559	鄞州支行	鄞州区天竺北路28号	189061198
民安支行	民安路300号(原民安路100号)	87333377			

## 麦云参茸 因为有它在 生活才更美好

只有在高原独特的环境中生长的 **玛卡**

中华“九大仙草”之一——**铁皮石斛**

男人女人都需要。爱生活,更应爱玛卡!

麦云参茸商行新鲜铁皮石斛2015年春季新品上市

2015年新品上市,体验价0.4元/克

特惠价150元/斤

凭此广告,进店消费满200元可获赠2015年新品玛卡50克(0.4元/克)

每人仅限赠送一次,特价商品除外

地址:镇明路611-613号(鼓楼对面100米) 电话:81190227



扫描二维码了解更多养生产品知识及店内活动信息