

网购不称心 真有“后悔药”

核心提示

自新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》公布以来,其中有关“网络购物后悔权”的规定备受关注。业内人士认为,网店经营者应为消费者提供客观的商品描述,优化服务,以此减小无理由退货概率;消费者可合理运用商家的保障服务,无忧购物。



(资料图片)

1 完好商品可无理由退货

“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,无须说明理由。”市工商局相关负责人表示,新消法赋予消费者网络购物时的“后悔权”。其中,7天期限如遇双休日或法定节假日时,可向后顺延一天。在这一期限内,消费者可向商家提出退货申请。

在现实的网络电商销售过程中,也有商家推出14天无理由退货的情况。对此,市工商部门的相关负责人表示,商家可以在新消法规定标准的基础上,自行设置更高的服务标准。

近来,不少消费者及商家很关注网购商品无理由退货时,商品是否完好该如何界定的问题。市工商部门工作人员说,商品完好应以是否影响二次销售为依据。例如服装,固定悬挂在衣服上的标签不能拆除,商品的附件也应完好齐备。

由于很多商品不打开外包装就无法确认商品是否有质量问题,因此,包装是否拆封不应作为判定商品是否完好的标准。

2 小卖家担忧经营成本增加

“天猫商城、京东商城已提前推行‘7天无理由退货’服务。从3月15日起,我们这些小型网店也必须执行这一规定。”个人网店主周振山说,自己主营业务是从商场代购高档商品,如果遇到消费者无理由退货的情况,收回来的商品就没法再退回商场专柜,由此产生的资金压力会很大。

开网店销售女装的林媛媛说,现在最担心的就是,新消法实施后,会遇到恶意退货行为。网店只有自己一个人经营,如果频繁有人无理由退货,根本忙不过来。网店目前一个月收入为3000余元,不可能考虑雇员工来帮忙。

对于一些网店经营者的担忧,市工商部门的相关负责人表示,新消法在保护消费者合法权益的同时,也充分保障经营者的权益。其中规定,对于消费者定做的,或鲜活易腐商品,以及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、期刊等,不适用于“7天无理由退货”条款。

新消法还规定,如果经营者和消费者没有约定,则退回商品的运费由消费者承担。

3 有利于平衡买卖双方的权益

“由于网购有其特殊性,消费者在购买过程中不能接触到实物。商家应提前准备,在描述商品时尽量详细、客观。”洛阳商业联合会副秘书长付王鹏说,由于看不到实物,消费者网购本身就存在一定的盲目性,而如今有了“后悔权”,有利于平衡消费者和商家之间的权益。

商家给商品拍摄照片时,尽量选择光线柔和的环境,切记不要使用图片美化软件修改照片效果。否则,消费者收到货品后,发现与图片相比有较大色差,就很有可能选择无理由退货。

针对新消法中的规定,有消费者认为,网购商品可以无理由退货确实是好事,但消费者还可能要为此承担运费,最终造成没买到合适的东西,经济上还受损失。

有多多年网购经验的彭宇说,目前天猫、京东等电商平台都推出了“运费险”服务,消费者可在购物时购买这一保险。同时,有些商家会向购物的消费者赠送“运费险”,大家在网购时应注意查看相关信息。

此外,即便消费者遇到网店经营者“跑路”现象,也不必担心。新消法中规定,如果网络交易平台提供者不能提供侵权的销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

目前,已有部分网络交易平台推出“先行赔付”服务,即消费者选择退货时,交易平台会直接垫付货款给消费者,以此保障消费者的合法权益不受损害。

本报记者 王蕾 通讯员 孙怀真 赵梅香

我市流通领域商品 去年合格率为83.9%

本报讯(记者 王蕾 通讯员 孙怀真 赵梅香)昨晚,市工商局、市110联动办公室、市消协联合举办“3·15”电视专题晚会,对新消法中的部分修订内容进行解析,并公布了去年我市流通领域商品检测合格率。去年,我市对流通领域的服装、建材、家电和面粉等14大类49种商品进行质量抽检,共抽取841个批次的样品,经检验总合格率为83.9%。具体情况如下:

商品种类	抽检合格率	主要问题
服装类	78.9%	纤维成分、色牢度不合格
建材类	67.3%	甲醛含量超标
家电类	62.7%	电源线和外接软线、输入功率不合格
纺织品	79.6%	吸水性不合格
酒类	88.9%	酒精度、总酸不达标
肉制品	90.7%	亚硝酸盐超标
小食品	92.7%	二氧化硫超标
调味品	100%	
月饼	100%	
豆制品	91.9%	蛋白质不达标
糕点	100%	
干货干菜	82.6%	二氧化硫超标
面粉	81.9%	检出增白剂

从整个检测结果看,我市不合格商品主要为一些小商店、农贸市场以及城乡接合部等地段销售的不知名品牌产品。工商部门已对相关产品采取下架停售等措施,并依法予以立案查处。

市人大常委会副主任侯俊义、副市长王敬林参加活动。

文明河洛大讲堂举办 市直机关总堂第一专场

本报讯 文明河洛大讲堂将于本周六、周日播出第102期。本期道德讲堂是由市直机关工委组织的2014年市直机关总堂第一专场,节目以孝老爱亲 and 爱岗敬业为主题,以朗诵格言、学模范等形式为大家讲述发生在身边的孝老爱亲 and 爱岗敬业故事。

文明河洛大讲堂由市委宣传部、市文明办主办,市社科联协办,洛阳广播电视台承办。本期节目具体播出时间为:洛阳电视台第一套节目于3月15日10时45分、3月16日21时27分分别进行首播和重播,洛阳电视台第三套节目于3月15日10时10分、3月16日10时10分分别进行首播和重播。讲座时长30分钟。(杨国)

财经视点 关注新消法 共享新权益

洛阳市国家税务局、洛阳市地方税务局 关于A级纳税信用等级评定的公示

根据《河南省国家税务局 河南省地方税务局 纳税信用等级评定管理实施办法》及《洛阳市国家税务局 洛阳市地方税务局关于在全市纳税人中开展2012年度至2013年度纳税信用等级评

工作的通知》的精神,洛阳市国家税务局、洛阳市地方税务局经过认真初评,拟评定218户纳税人(名单附后,排名不分先后)为A级纳税人。现将有关事项公示如下:对初评为A级的纳税人进行

15天公示(2014年3月14日至3月28日),广大纳税人和社会各界对入围单位有何意见,可在公示期内向洛阳市国家税务局、洛阳市地方税务局反映,反映情况应以客观事实为依据。公示期满后无

反映情况或反映情况查无实据的,将评定为A级纳税人。 电话:0379-63345056(市国税局) 0379-65258839(市地税局)

- 中国一拖集团有限公司
- 大唐洛阳热电有限责任公司
- 洛阳LYC轴承有限公司
- 中信银行股份有限公司洛阳分行
- 洛阳北控水务集团有限公司
- 中铝洛阳铜业有限公司
- 中钢集团耐火材料有限公司
- 洛阳北方易初摩托车有限公司
- 一拖(洛阳)柴油机有限公司
- 洛阳中亚置业发展有限公司
- 建业住宅集团洛阳置业有限公司
- 河南大张实业有限公司
- 中信重工机械股份有限公司
- 洛阳矿山机械工程设计研究院有限责任公司
- 中实洛阳工程塑料有限公司
- 洛阳西苑车辆与动力检验所有限公司
- 洛阳轴承研究所有限公司
- 一拖(洛阳)动力机械有限公司
- 洛阳中重发电设备有限责任公司
- 凯迈(洛阳)机电有限公司
- 凯迈(洛阳)气源有限公司
- 中实洛阳重型机械有限公司
- 洛阳中重铸锻有限责任公司
- 洛阳万达百货有限公司
- 河南柴油机重工有限责任公司
- 民生人寿保险股份有限公司洛阳中心支公司
- 洛阳日报社
- 国网河南省电力公司洛阳供电公司
- 洛阳白马集团有限责任公司
- 东海证券有限责任公司洛阳凯旋路证券营业部
- 中国民用航空飞行学院洛阳分院
- 黎明化工研究设计院有限责任公司
- 洛阳北重机械集团有限公司
- 河南铜牛变压器有限公司
- 洛阳中收机械装备有限公司
- 洛阳市隆隆车辆综合检测中心
- 国机重工(洛阳)有限公司
- 洛阳新润研磨材料有限公司
- 洛阳市石化配件制造有限公司
- 洛阳市科耐耐火材料有限公司
- 洛阳中鼎重型机械有限公司
- 洛阳新奥华油燃气有限公司
- 中国联合网络通信有限公司洛阳市分公司
- 郑州悦家商业有限公司洛阳新都汇店

- 洛阳敬业会计师事务所有限责任公司
- 洛阳王府井百货有限责任公司
- 洛阳市同业商贸有限公司
- 洛阳市规划建筑设计研究院有限公司
- 中国航空工业集团公司洛阳光电设备研究所
- 中国空空导弹研究院(洛阳光电技术发展中心)
- 河南省烟草公司洛阳市分公司
- 交通银行股份有限公司洛阳分行
- 中国人民财产保险股份有限公司洛阳市分公司
- 中国银行股份有限公司洛阳分行
- 洛阳市政建设集团有限公司
- 洛阳航空城旅游集团有限公司
- 民生药业集团河南德康药业有限公司
- 洛阳市润格商贸有限公司
- 郑州丹尼斯生活广场有限公司洛阳分公司
- 洛阳东熙硬质合金有限公司
- 洛阳市全福食品有限公司
- 洛阳雪中飞贸易有限公司
- 洛阳风动工具有限公司
- 中铁隧道集团有限公司
- 洛阳中联普瑞工贸有限公司
- 洛阳交通运输集团有限公司
- 国机重工(洛阳)建筑机械有限公司
- 洛阳市公共交通集团有限公司
- 中铁十五局集团第七工程有限公司
- 中铁十五局集团有限公司
- 中交二公局第四工程有限公司
- 恒大地产集团洛阳有限公司
- 洛阳市庞大乐业汽车销售服务有限公司
- 洛阳亚洲啤酒有限公司
- 阿特斯光伏电力(洛阳)有限公司
- 中国石油天然气第一建设公司
- 洛阳天久厨具有限公司
- 洛阳宝龙置业发展有限公司
- 河南省洛正制药厂
- 河南北方永盛摩托车有限责任公司
- 洛阳市鸿盛轴承滚子有限公司
- 洛阳惠中兽药有限公司
- 洛阳钼都国际饭店有限公司
- 洛阳古城机械有限公司
- 洛阳兰迪玻璃机器股份有限公司
- 洛阳利尔耐火材料有限公司
- 洛阳中硅高科技有限公司一分公司
- 洛阳汇工轴承科技有限公司

- 中航光电科技股份有限公司
- 普莱柯生物工程股份有限公司
- 洛阳北方玻璃技术股份有限公司
- 洛阳源创电气有限公司
- 洛阳双瑞特种装备有限公司
- 洛阳轴研科技股份有限公司
- 中汽昌兴(洛阳)机电工程有限公司
- 洛阳新思路电气股份有限公司
- 洛阳巨尔乳业有限公司
- 河南开来税务师事务所有限公司
- 洛阳鑫迪轨道交通电气有限公司
- 洛阳银行股份有限公司
- 洛阳震源机械有限公司
- 洛阳伊众清真食品有限公司
- 洛阳龙门煤业有限公司
- 洛阳市环城供电局
- 河南省花城办公家具有限公司
- 中国石油化工股份有限公司洛阳分公司
- 洛阳炼化宏达实业有限责任公司
- 洛阳金达石化有限责任公司
- 洛阳炼化工程有限责任公司
- 洛阳石化工程建设集团有限责任公司
- 洛阳实华合纤有限责任公司
- 洛阳石化吉润化工有限公司
- 洛阳石化工程设计有限公司
- 洛阳天平分字筛有限公司
- 洛阳炼化奥油化工有限公司
- 洛阳炼化有限责任公司
- 洛阳市建龙化工有限公司
- 偃师市供电有限公司
- 洛阳华润热电厂有限公司
- 洛阳市烟草公司偃师市分公司
- 大唐洛阳首阳山发电有限责任公司
- 河南永华能源有限公司
- 河南华润电力首阳山有限公司
- 偃师中岳耐火材料有限公司
- 洛阳大运三轮摩托车有限公司
- 河南光大管业有限公司
- 洛阳市乐友化工厂
- 洛阳机车车辆配件有限公司
- 河南东方正大有限公司洛阳饲料厂
- 洛阳市华工实业有限公司
- 洛阳百成内燃机配件有限公司
- 孟津县高捷仓储设备制造有限公司

- 洛阳大洋高性能材料有限公司
- 洛阳金锐达机械装备有限公司
- 洛阳隆华传热节能股份有限公司
- 洛阳四达农机有限公司
- 洛阳市京通方向机械制造有限公司
- 河南中光铁塔制造有限公司
- 洛阳翔陶陶粒有限公司
- 洛阳中远非金属材料有限公司
- 河南万基铝业股份有限公司
- 万基控股集团有限公司
- 洛阳香江万基铝业有限公司
- 洛阳义安矿业有限公司
- 新安县鑫岩陶粒砂有限公司
- 洛阳市闻渊瓷业有限公司
- 洛阳新强联回转支承股份有限公司
- 河南大有能源股份有限公司新安煤矿
- 洛阳双瑞金属复合材料有限公司
- 洛阳新硕实业有限公司
- 洛阳六和饲料有限责任公司
- 洛阳市天骄工贸有限公司
- 伊川县东风磨料磨具有限公司
- 伊电控股集团有限公司
- 河南豫港龙泉铝业股份有限公司
- 洛阳豫港龙泉铝业有限公司
- 伊川豫港龙泉铝业有限公司
- 洛阳伊川龙泉矿口自备发电有限公司
- 洛阳龙泉天松碳素有限公司
- 伊川县电业局
- 洛阳龙瑞新型建材有限公司
- 洛阳豫港龙泉高精度铝板带有限公司
- 洛阳龙鼎铝业股份有限公司
- 洛阳市瑞芳耐火材料有限公司
- 洛阳市三金化工塑料有限公司
- 河南省华豫塑料有限公司
- 洛阳市钢峰工程机械制造有限公司
- 嵩县丰源铝业有限责任公司
- 嵩县金山矿业有限公司
- 嵩县电业局
- 中金嵩县高原黄金冶炼有限责任公司
- 洛阳市烟草公司嵩县分公司
- 中国建设银行股份有限公司洛宁支行
- 中国工商银行股份有限公司洛宁支行
- 河南发恩德矿业有限公司
- 河南华威矿业有限公司

- 洛阳市烟草公司洛宁县分公司
- 河南省永联民爆器材股份有限公司洛宁县分公司
- 洛宁供电公司
- 洛阳锦桥矿业有限公司
- 义煤集团宜阳义络煤业有限责任公司
- 洛阳市烟草公司宜阳县分公司
- 义煤集团李沟矿业有限公司
- 前进民爆股份有限公司
- 宜阳县农村信用合作联社
- 宜阳县电业管理公司
- 洛阳骏马化工有限公司
- 宜阳龙翔建材有限公司
- 洛阳牡丹焊材集团有限公司
- 中国建设银行股份有限公司宜阳支行
- 洛阳黄河同力水泥有限责任公司
- 金堆城铝业汝阳有限责任公司
- 汝阳杜康酿酒有限公司
- 洛阳中丰肥业有限公司
- 汝阳县农村信用合作联社
- 汝阳县电业局
- 洛阳豫豫矿业有限公司
- 洛阳栾川铝业集团冶炼有限责任公司
- 洛阳栾川铝业集团股份有限公司
- 栾川龙宇铝业有限公司
- 洛阳弘安安装检修有限公司
- 洛阳市真不同饭店有限公司
- 洛阳宴天下酒店有限公司老城分公司
- 河南省老君山生态旅游开发有限公司
- 洛阳大东房地产开发有限公司伊水湾大酒店
- 栾川县重渡沟风景区有限公司
- 河南经天路桥建设有限公司
- 洛阳光电技术发展中心小浪底航空度假村
- 洛阳致和房地产开发有限公司
- 洛阳中诚全聚德大酒店有限公司
- 河南六建建筑集团有限公司
- 河南隆安房地产开发有限公司
- 洛阳东山宾馆
- 河南六建建设发展有限公司
- 洛阳正大置业有限公司
- 河南力大建设有限公司
- 洛阳宴天下酒店有限公司
- 中国移动通信集团河南有限公司洛阳市洛宁分公司