

## 新消法施行一月有余,部分电商、网店仍为“7天无理由退货”设门槛——

# 网购“后悔权”,需有细则作保障



(资料图片)

新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》施行已一个多月。根据新消法有关规定,消费者网上购物,可享受“7天无理由退货”服务。不过,我市一些网店

店主表示,消费者退换货率并未因此出现大幅上升现象。消费者表示,不选择“7天无理由退货”只因电商平台设置了许多门槛,想要退货并非易事。

### 1 网购退货率未明显上升

“原本还担心今年3月15日后,店内所售商品的‘无理由退货’情况会增加,但如今发现这种担心是多余的。”在网上开店经营笔记本电脑的杨松林说,新消法实施前,平均每月会遇到一两例因运送过程中磕碰造成商品损坏,消费者要求退换的情况。新消法实施后,暂时还没有遇到消费者行使“7天无理由退货”权利的情况。

在网上经营服装生意的李常宇说,网购服装的退货率是比较高的,由于自己的店小,在新消法实施前,一直没有推行“7天无理由退货”服务,现在虽然被强制执行这项规定,但最近一个多月仅遇到2例“7天无理由退货”的情况。

在解放路一带收发包裹的快递员马小飞说,平时自己负责上门收件的网络店有4家,从3月15日至今,一共派送过3单因产品款式或颜色不合适的“7天无理由退货”包裹,这一情况与新消法实施前相比并没有太大变化。



### 2 部分电商、网店仍设退货门槛

“今年3月15日前,一些电商平台就已经推出自己的无理由退货规则,但实际操作会发现,其实门槛还挺多。”市民郭宜佳说,今年3月底,自己在网上购买了一台笔记本电脑,收到货打开包装才发现,电脑外壳并非店家宣称的黑色,而是灰色。当自己要求退货时,商家却称,按照交易平台的规定,笔记本电脑类商品如需无理由退货,前提是商品不能拆封,因此不予提供“7天无理由退货”服务。

记者在一些电商交易平台上发现,各家网站都有不同的“7天无理由退货”规则。

以淘宝网为例,除了新消法规定的消费者定做的,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、期刊等不适用于“7天无理由退货”4类商品,还规定商家销售的个人闲置商品、服务性质商品也不能享受“7天无理由退货”服务。

另外,淘宝网还设置了可无理由

退货商品的退货限制条件,例如钢琴、吉他、笔记本电脑等产品,必须在未拆封的情况下才能享受“7天无理由退货”服务。

在当当网的退换货政策中,则明确规定食品、保健品、个人护理用品、贴身用品、化妆品等不适用于“7天无理由退货”服务。

“不仅电商交易平台有很多关于不适用‘7天无理由退货’的规定,一些网店也设置条款,让消费者难以享受应有的服务。”市民孟学伟说,新消法中有关网购“7天无理由退货”的规定,有“经营者和消费者另有约定的,按照约定”这一条款。因此,商家可自行设置一些不适用“7天无理由退货”的规定,例如“售出商品无质量问题概不退换”“图片色差不能作为退换货理由”等。如果消费者没有注意到这些条款,那么到了需要退货时,就会发现想为自己维权非常难。在一些商家设置的门槛之下,消费者往往因怕麻烦,最终选择放弃权利。

### 3 网购“后悔权”,需有细则作保障

河南科技大学区域经济研究中心主任高延军说,新消法中规定,适用于“7天无理由退货”的商品应当完好,仅就这一条不同的商家理解就不一样。同时,市场上销售的商品千差万别,相关部门应当尽快出台有关细则及权威解释,才能更好地保护消费者的合法权益。

市工商部门提醒消费者,在网上购物时首先要查看购物网站有关退换货的具体规定;其次,商家应当在店铺明显位置公示相关服务条款,并提醒消费者注意。消费者在与商家交易过

程中,应询问清楚所购买产品的售后服务标准,并保存好聊天记录,以便日后维权所用。

据了解,近日,中国消费者协会专门召开了11家国内大型网购企业座谈会,要求到会企业在购物网站上公开承诺实行“7天无理由退货”服务,细化不退货商品的目录和适用情形,制订严谨的消费者确认环节。中消协要求网购企业严格按照法律要求和商品的属性,细化不退货商品的目录和适用情形,制订严谨的消费者确认环节,并应以醒目方式主动明示。 本报记者 王蕾

## 想在集聚区就业,可参加周四专场招聘会

本报讯(记者 李逸博 特约记者 李帆)昨日,记者从市人力资源和社会保障局获悉,本周四,位于洛阳新区的市人力资源综合市场将举办一场洛阳市产业集聚区企业与高校毕业生对接洽谈专场招聘会。

据市人社局相关负责人介绍,此次专场招聘会旨在帮助高校毕业生尽快实现就业,促进产业集聚区的企业持续健康发展。招聘会将于8日9时至17时举行,届时将有200余家企业参会,涵盖制造、销售、电子信息、餐饮服务等行业,用人单位和求职者均可免费参加。

## 购车返还燃油补贴? 骗子的伎俩!

近日,洛龙区丰李镇小作村的刘振跃向本报反映,他接到了自称“财政部工作人员”打来的电话,被告知所购买的轿车符合燃油补贴规定,可获7000元补贴。刘振跃信以为真,结果补贴没拿到,反而被骗了7000元。

去年12月,刘振跃购买了一辆轿车。今年4月4日,他接到了“汽车生产商”打来的电话,称其所购轿车符合财政部有关燃油补贴政策,近期将有“财政部工作人员”与他联系发放相关补贴。4天后,刘振跃果然接到一个从北京打来的电话。对方自称是“财政部工作人员”,表示在退还7000元燃油补贴前需开具发票,要求他先给对方一个银行账号汇7000元,随后再将1.4万元一起返还。

由于对方能够清楚地说出车型、颜色、车牌号以及购车人详细资料等信息,刘振跃便信以为真,向对方汇去7000元。然而,汇款成功后,对方称没有收到钱,需要他换张卡再汇一次。

“明明卡上的钱已经转走,卡号又没有输错,怎么可能没收到钱?”刘振跃猛然意识到自己可能上当受骗了,赶紧联系自己购车时的销售顾问,得知并无燃油补贴一说。

确认受骗后,刘振跃向警方报了案。据我市某汽车4S店销售顾问白浩介绍,类似受骗的情况他们听到过不少。根据购车顾客反映的情况,很多人是在缴纳购置税或办理汽车牌照后接到了诈骗电话,有的称“退还购置税”,有的称“返还燃油补贴”“返还节能补贴”。去年年底,就有一名顾客反映因类似情况被骗了5万元。

白浩提醒消费者,燃油补贴主要是国家针对城市公交、出租汽车等行业给予的一定补贴,节能补贴则是国家对于部分符合标准的小排量乘用车实施的补贴政策。

记者随后登录工业和信息化部官方网站查询得知,自去年10月1日起,全国实施1.6升及以下节能环保汽车(乘用车)推广政策,对部分符合标准的1.6升及以下节能环保汽车给予一次性3000元定额节能补贴,由生产企业在销售时兑付给购车者。消费者在购车前,最好先登录工业和信息化部网站查询,确认自己所买车辆是否在节能补贴目录范围内。

本报见习记者 朱艳艳 记者 赵佳

## 海外代购周期长、成本高,商家存有大量现货或售价过低的商品可能是假货——

# 海外代购猫腻多 识真辨假有方法

据媒体报道,2013年,我国消费者通过海淘、代购、境外旅游购物等方式消费6000亿元,其中700多亿元为网上代购消费。然而,一些商家伪造国际物流单据、假购物小票,用高仿商品来骗取消费者信任。记者走访业内人士,帮您防范消费陷阱。

### 海外代购造假手段 花样多

据媒体报道,网上一些商家通过海外的朋友邮寄空箱子到国内,以此制造假的国际物流凭证,当有消费者要求商家提供相关产品进货凭证时,商家便可出示大量国际物流单据来显示自己的进货渠道很“靠谱”。商家还会伪造国外卖场的销售单据,或通过国内加工厂仿制相关产品冒充在海外购买的正品来骗取消费者信任。

对此,经常在网上找海外代购商家购买名牌服装的张晨阳说,一些国际名牌服装在洛阳市场上没有专柜,只有通过网上代购商家购买。不过,有时买回的商品看起来品质并不怎么好,可是又无法找到正品进行对比,很难辨别真伪。

“我通过网上代购商家买了一瓶法国产的眼霜,价格比国内专柜的售价便宜许多,而且附有国外卖场的小票,但后来发现,可能是假货。”市民韩靓说,这瓶眼霜外包装上打印的生产日期字迹模糊,小票上的单词拼写竟然有错,不得不让人产生怀疑。

### 长期大量现货供应 值得怀疑

“虽然常见的国际物流单据、国外专柜小票等凭证都有可能造假,但消费者还是可以借助一些方法判断真伪。”在网上从事海外代购生意的邵帅说,海外代购商品运输时间长,且部分商品购买时有数量限制,商家很难做到不间断大量现货供应。正常情况下,从美国购买一件商品,通过国际物流发送至国内买家手中,需要15天至20天时间。遇到节假日时,邮寄周期更长。除此之外,以很多海外代购商家购买保健品、婴幼儿辅食的美国iherb网站为例,该网站尽管支持将商品直邮中国,但对中国消费者购买商品有数量限制,即同款商品每个注册账户一次只能购买5件。邵帅说,如果商家告知消费者其代购商品来自国外购物网站,并且商家随时都有大量现货出售,那么这个商家销售的货品真伪就值得怀疑了。

### 价格过低的商品假 货概率大

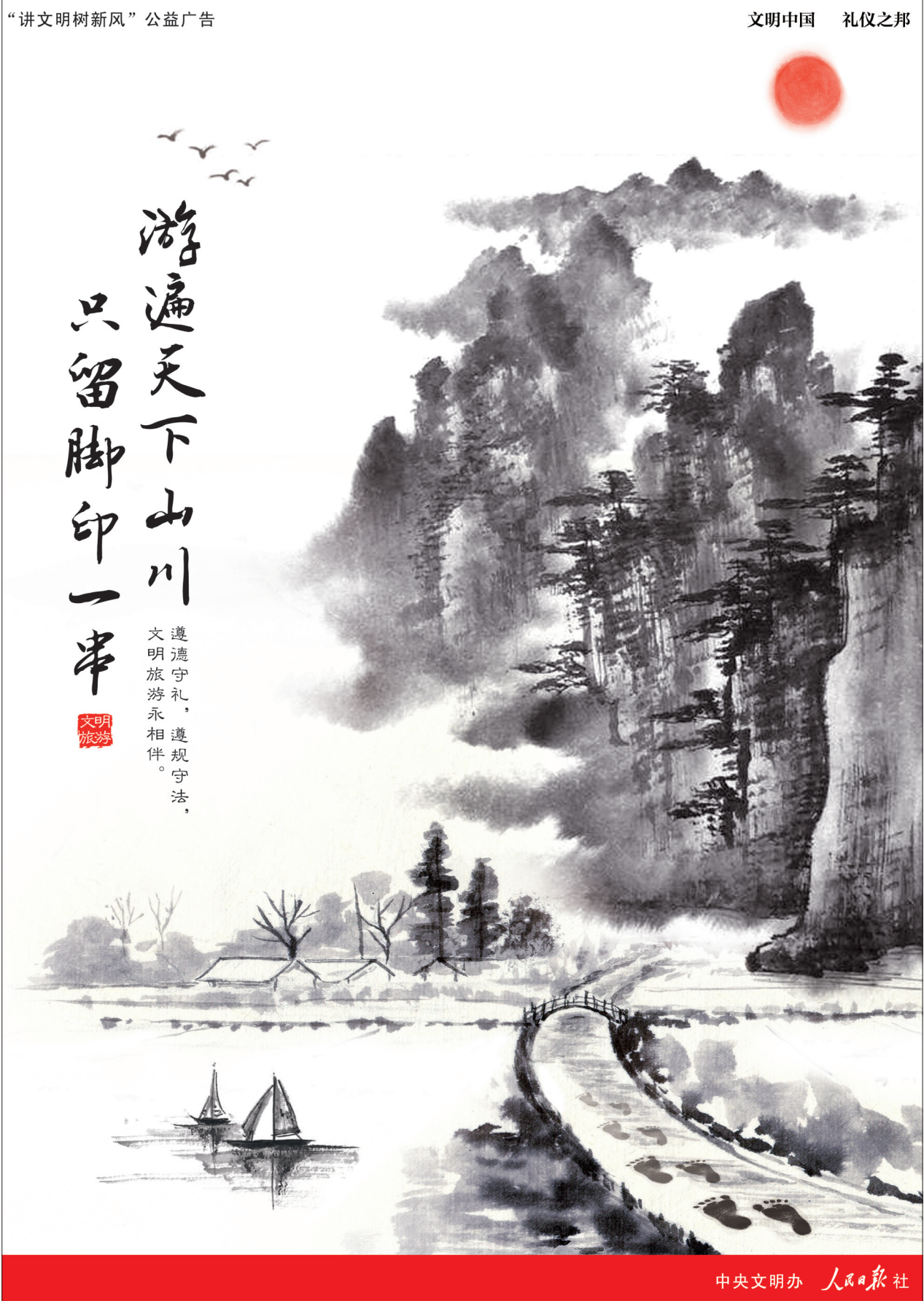
现居德国的洛阳人周志龙在微信上告诉记者,自己平日代购德国品牌的奶粉、奶瓶等商品向国内销售。以德国“爱他美”奶粉为例,从德国邮寄一箱6罐奶粉到国内,算上购买奶粉的费用以及国际转运公司的运费,1罐奶粉成本价在200元人民币左右。如果网上代购商家

给出的价格过低,则很可能是假货。周志龙说,国内消费者想要通过价格辨别代购商品的真假其实很容易。大家可以在美国、德国亚马逊等海外购物网站上查询想要购买商品的售价,再结合各家国际转运公司的运费标准,即可折算出该款商品的代购成本价。如果发现商家给出的价格远低于成本价,就算这家网店的销量很大、信誉度很高,其销售的商品也有可能是假货。

### 包装易仿造但产品 品质难复制

“为了迷惑消费者,一些销量较大的代购网店会将真假产品混在一起销售。”邵帅说,部分商家平日将真品卖高价,然后选择特定时段将高仿的假货拿出来特价销售。以大家比较热衷的国外名牌包为例,包装纸或包装袋在国外专柜上没有什么限制,可以免费拿走。因此,消费者检查的重点不要放在商品外包装上,而应放在产品本身上。真皮包都是有气味的,但假货用的材质低劣,气味更刺鼻、难闻。大品牌产品对做工要求严格,不会出现开胶、针脚不齐的问题。仿制品由于是在小工厂内批量加工的,包内的缝合线会比较粗糙,且接口处容易开裂。

食品更容易辨别真假了,以婴幼儿米粉为例,商家如果将真假产品混在一起销售,虽然从外包装上很难看出差别,但真品米粉为细腻均匀的粉末状,且无异味;假货米粉颗粒大小不一,还可能含有香精味。 本报记者 王蕾



“讲文明树新风”公益广告

文明中国 礼仪之邦

游遍天下山川 只留脚印一串

文明旅游 遵守礼仪 遵纪守法 文明相伴