

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

针对“七日无理由退货”3月15日实施《消条》 市消保委推“一人一物一确认”

不支持“七日无理由退货”的商品,可以不在网站上明示吗?不行!即将于今年3月15日实施的《上海市消费者权益保护条例》(以下简称《消条》)规定,除了国家《消法》规定的四大类不宜退货商品外,网站经营者销售其他不支持“七日无理由退货”的商品时,必须明示,并让消费者在购买前确认,即“一人一物一确认”。在上海市消保委昨天举行的“一人一物一确认”推进座谈会上,京东商城、苏宁易购、一号店等电商均已准备自“3·15”时实现“一人一物一确认”。

青年报记者 罗水元

案例:

网订电脑未送到也不能退

去年年底,市民董先生在戴尔电脑直销网站上下单购买一台4699元的灵越5000电脑,当时官方称,要6至10天才能送货上门。而就在董先生下单后第4天,发现该款电脑降价700元促销时,就致电戴尔电脑退订,被拒绝。在董先生提出“七日无理由退货”后,戴尔方面工作人员才同意去申请。

而接下来,这台电脑送货上门时,董先生原本想拒签,询问戴尔电脑时,被告知需先签收才能办理七天无理由退货,然而,他签收后再找快递公司回寄电脑的过程中,原本没有打开包装的电脑,在他再三要求不要打开包装的情况下,仍被快递公司开箱验货。结果,这台电脑在他保价5000元后回寄给戴尔电脑方面位于厦门的仓库时,被拒收了,拒收理由是“外盒已拆,不能根据7天无理由退货规定进行退货。之后,经媒体介入,董先生才成功办理了退货手续。

《消法》:

无理由退货条款美中不足

去年3月15日,国家修改过的新的《消法》正式实施,其一大亮点就是增加了“七日无理由退货”制度,在第二十五条中规定,除消费者定制、鲜活易腐、在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸与期刊等“四大类”商品不适用“七日无理由退货”外,其他不适用“七日无理由退货”的就是“根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”。

分析人士认为,此规定虽然赋予消费者购物“后悔权”,使得消费者有了冷静期的保障,有利于解决消费者在特定交易领域因信息不对称而导致真实意思表示受影响问题,但是具体实施时,尚有美中不足之处。

如有的网站对于一些不适用“七天无理由退货”的商品,不是在商品展示页上明示,有关提醒只是“躲猫猫”般隐藏在大段的用户规则里,顾客一般找不到,即使找到了也没有书面确认材料。顾客想退货时,商家却拿着“躲猫猫”式的提醒维护自身权益。纠纷中,往往公说公有理,婆说婆有理。



《消条》规定,网站经营者销售不支持“七日无理由退货”的商品时必须明示。网络截图

《消条》:

一人一物一确认

数据显示,2014年,全市消保委共受理各类网络销售商品投诉18756件,占投诉总量的15.7%,与去年总体持平。其中,涉及七日内无理由退货的投诉近千件。这近千件案件中,95.3%最终调解达成了善后协议。上海市消保委通过对此类投诉的梳理分析发现,消费者投诉原因主要是部分经营者仅在网站的退货规则或售后服务页面适应“七日无理由退货”情况予以说明,而没有在商品信息页面的显著位置来告知消费者。

比《消法》更进一步的是,即将于3月15日实施的上海市《消条》中,在第三十条中,对于网购商品不能退货的情形表述,除了前述“四大类”外,对于其他不适用“七日无理由退货”情形的表述更为明确:“根据商品性质不宜退货的商品,经营者应当通过显著方式告知消费者,并设置提示程序,采取措施或技术手段供消费者确认。经消费者在购买结算前确认的不适用无理由退货”。

上海市消保委有关负责人认为,如此“一人一物一确认”之明确规定,使得《消法》“七日无理由退货”法规真正“落地”,也更有操作性。

电商:

“双保险”提醒退货约定

为推动电商企业能将“一人一物一物一确认”落到实处,上海市消保委电商办已组织与市消保委联网的18家电商企业学习新《消条》的相关条款,引导电商企业主动对网络销售系统予以改进。在昨日举行的“一人一物一确认”座谈推进会上,京东商城、苏宁易购、易迅、乐蜂网等电商已纷纷有了“落地”动作,并计划于3月15日正式实施“一人一物一确认”。

记者在座谈推进会上现场注意到,无论是京东商城,还是苏宁易购,都已着手在PC端和移动端上增设“一人一物一确认”操作,在商品展示页和结账页醒目位置,都会提示相应商品是否支持“七日无理由退货”,给消费者“双保险”。苏宁易购方面展示的“一人一物一确认”操作中,“无理由退货”的期限还从7天延长到了15天,并作为消费者结账前的必选项出现。

除了京东商城和苏宁易购外,易迅、迅销等电商企业也纷纷表态对各自网站相关流程做出调整,以全新的面貌迎接3月15日新《消条》的实施。这些电商们认为,上海新《消条》对“七日无理由退货”的“一人一物一确认”操作要求,在一定程度上也是对全国消费者提供了新的权益保障机制。

“不退货就要将丑话说在前头,让消费者明明白白消费。”市消保委有关负责人认为,“一人一物一确认”实施后,涉及无理由退货的纠纷有望进一步减少。

■第一线

蛋糕保质期内霉变 商家却不肯赔现金

本报讯 记者 罗水元 日前,市民金先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目信箱投诉称,所购康师傅妙芙蛋糕(巧克力味)保内霉变后难以“退一赔十”。康师傅方面解释,保内霉变可能因包装漏气所致,非主观故意,愿意补偿11盒蛋糕。而消费者则坚持要求赔偿现金。

金先生称,这盒蛋糕是他于今年1月1日在浦东新区文峰千家惠超市购买,购买价为11.5元。蛋糕包装上显示的生产日期为2014年6月,保质期9个月。按此计算,保质期可以到2015年3月。

但是,他买下这盒蛋糕后,爱入于1月5日拆开包装时发现蛋糕表面已发霉。随后他致电康师傅客服,对方表示愿以“一赔十”方案处理此事,不过是以蛋糕代替现金形式赔付给他11盒同种型号蛋糕。金先生表示不同意,一来他吃不了那么多,二来担心这11盒蛋糕在食用中再遇霉变,要求康师傅方面以现金形式“退一赔十”;康师傅的人一开始说只能向领导申请,什么时候批下来不确定;后来又讲领导没批准,要再申请,再后来就没音讯了。

3月2日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者联系康师傅方面有关负责人,对方承认了金先生投诉一事,解释蛋糕发霉可能系生产线包装漏气所致,对于顾客以现金形式的“退一赔十”要求,需继续向领导汇报。记者截稿时,康师傅方面尚未给出进一步回复。

而在2011年,本报也曾接到顾客姚女士投诉过康师傅妙芙蛋糕在保质期内发霉。当时,康师傅方面也解释霉变可能是生产线没包装好漏气所致,愿意“退一赔十”。

据了解,《食品安全法》第九十六条规定:“生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或销售者要求支付价款十倍的赔偿金。”

上海俊豪律师事务所应朝阳律师认为,对于非主观故意出现的食品霉变现象,商家“退一赔十”能体现出其对食品安全的重视。赔偿中,在消费者愿意的前提下,商家也可以以实物形式进行赔偿,但是,当消费者坚持要求现金赔偿时,商家还是应该用现金赔偿。

网订酒店被取消后续

顾客称商家已愿意赔偿170澳元

本报讯 记者 罗水元 青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目昨日报道消费者刘先生与缤客网间纠纷后,刘先生回复记者称,缤客网已愿意将赔偿金额从原来的50澳元提高到170澳元。