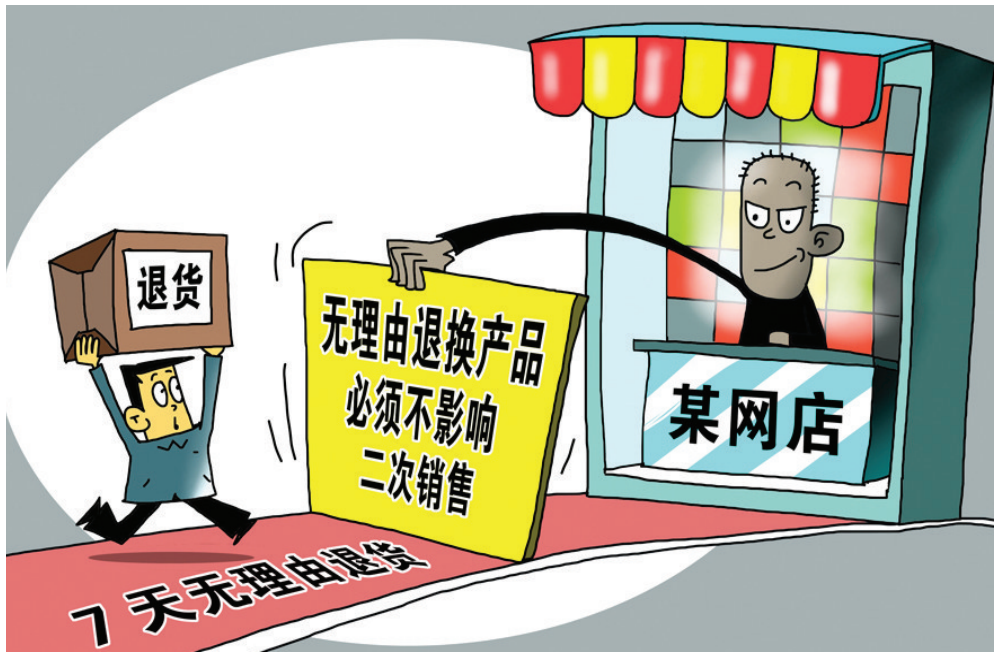


去年网购正品率仅占58.7%

“7天无理由退货”和“消费公益诉讼”遭遇“落地难”

2日提请全国人大常委会审议的全国人大常委会执法检查关于检查《中华人民共和国消费者权益保护法》实施情况的报告显示,近年我国电子商务发展迅猛,网络消费成为消费侵权案件多发领域。报告直言“法律规定的一些内容还没有真正‘落地’”,并就法律的实施贯彻问题提出了建议。



新华社 图

网购投诉增长迅速

报告指出,网络零售交易额以每年40%以上的速度增长,2014年达到2.8万亿元。据商务部反映,互联网领域侵犯消费者合法权益、制售假冒伪劣商品等违法犯罪行为突出,已经成为侵权假冒的重点环节。一是质量不合格和假冒现象比较严重。据国家工商总局抽查,2014年的网购正品率只有58.7%。二是投诉和案件增长迅速。2014年全国工商部门共受理网络购物投诉7.78万件,同比增长356.6%;在消协组织受理的20135件远程购物投诉中,网络购物占到了92.3%。

报告建议,加快电子商务的立法进程,完善电子商务监管体制,明确经营者、消费者的权利义务,规范落实电子商务平台和企业的主体责任。此外,进一步协调和理顺消费维权机制。

无理由退货投诉居首

“我在网上买了一个电子产品。网页上写明‘支持7天无理由退货’,但又附了一则售后退换、维修提示,要求产品包装中的塑料泡沫不能损坏、包装材料塑料膜不能丢失等。”广州市民黄先生说,“商家的理由是‘无理由退换货产品必须不影响二次销售’,但这等于让无理由退货的规定形同虚设了。”

全国人大常委会执法检查组的报告指出:“从检查情况看,无理由退货产生的争议在许多地方已经上升为消费者投诉的第一位。”

报告显示,争议主要集中在两个方面:一是退货范围。经营者和消费者关于哪些商品适用无理由退货存在不同理解,导致争议发生。二是对商品完好的解释。有的商家不仅要求商品本身完好,而且商品包装必须完整,甚至要求商品不得拆封、试用。还有一些商家存在故意拖延拒绝退货、折扣或赠送商品不予退货等现象。

记者调查发现,不少电商自行设定了“不适用七天无理由退换货商品范围”,有的则以“特定种类商品退货后包含安全隐患”“无法排除消费者以假换真退货”等为由拒不执行7天无理由退换货。

在淘宝网,“默认不支持7天无理由退货”的商品包括消费者定做的定制类商品、鲜活易腐类商品、服务性质的商品、个人闲置类商品等六类。此外,贴身衣物、贵重珠宝首饰、家具家电等九类商品则被归为“默认支持七天无理由退货,卖家可根据商品性质选择不支持七天无理由退货”。

“这些商家自定义的附加条件,让‘7天无理由退货’执行乏力。”吉林省消费者协会副研究员宗守运说,“法律条文的本意是好的,但是现实中商家有诸多理由不执行。因此还需要各地、各行业制定相关细则,让法律实用、好用。”

一年多公益诉讼仅成功一例

今年7月,上海市消费者权益保护委员会就手机预装应用软件引发侵权责任纠纷问题,分别向天津三星

通信技术有限公司和广东欧珀移动通信有限公司发起消费公益诉讼,并被法院受理。案件已于9月在上海市第一中级人民法院开庭审理。

“消保法规定了省级以上消协组织提起消费公益诉讼职责,但是消费公益诉讼推进缓慢。消保法实施一年多来,仅有上海市消保委成功提起了一件消费公益诉讼。”全国人大常委会执法检查组报告中说。

一个引人注目的案例是,浙江省消保委针对“强制实名制购票乘车后遗失车票的消费者另行购票”的行为向上海铁路局提起公益诉讼,今年1月法院最终裁定“不予受理”。

“法律关于消费公益诉讼制度仅有原则性规定,缺乏具体配套措施和实施细则,司法实践缺乏相应判例,导致消费领域公益诉讼这一制度很难落地。”南昌市青山湖区人民检察院副检察长颜三忠说,省级消协组织由于人员素质、经费保障局限,很难有稳定的专业法律团队。

全国人大常委会执法检查组报告建议,最高人民法院在今年内出台关于消费公益诉讼的司法解释,明确诉讼范围、举证责任、损害赔偿等内容,支持省级以上消协组织开展消费公益诉讼。同时建议最高法将涉及消费者权益保护的案件实行单独案由管理。

今年6月,最高法曾表示正在抓紧制定《关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的规定》,力争在年内出台。

俄客机失事调查

客机高空解体意味着什么?

爱尔兰一个空难调查专家组2日加入由埃及方面牵头的国际调查团队,以加速推进有关俄罗斯客机在埃及西奈半岛坠毁的原因调查。

多国专家联合调查

眼下,来自埃及、俄罗斯、法国和空中客车公司方面的专家正就客机失事原因展开调查。此外,包括俄紧急情况部长弗拉基米尔·普奇科夫和俄交通部长索科洛夫在内的俄方调查组成员还前往坠机现场勘查。

事故发生后,由埃及方面牵头、包括航空专家在内的搜救团队1日围绕坠机点的16平方公里区域,仔细搜索可能散落的乘客遗体 and 客机零部件。

截至当地时间2日上午,搜救人员共找到168具遇难者遗体,其中一名新发现的女童遗体位于距离客机主要残骸8公里处。

路透社援引埃及民航消息人士的话报道,专家已经开始分析黑匣子记录的数据,预计分析过程要持续数天。

另据法新社报道,由爱尔兰航空事故调查局首席调查官于尔根·怀特率领的3人专家组2日正式开始与埃及方面协作调查。怀特预计,调查团队数天后或将获取客机黑匣子内的全部数据。

空中解体与3因素有关

俄罗斯航空运输署官员认为,从客机坠毁地区收集到的残骸来看,飞机在高空时就已经解体。这一判断还得到其他国家民航专家的认同。如果这些专家的判断属实,什么原因会导致客机空中解体?

美联社援引波音公司前安全专家托德·柯蒂斯的话解读,通常情况下,客机在空中解体主要与3个因素有关,分别是灾难性天气事件、与其他飞行物发生空中相撞或者遭到炸弹或导弹等外力冲击。

然而,调查人员掌握的现有情况并没有恶劣天气或空中相撞迹象,极端组织“伊斯兰国”声称的击落客机的说法也被不少专家认为可信度低。柯蒂斯认为,排除上述可能后,调查人员会考虑更加少见的因素,比如客机上发生的火灾或者由于部件腐蚀老化等原因造成的机体结构性故障。

俄“卫星”新闻通讯社援引美国国家运输安全委员会前官员马克·罗森克的话报道,如果排除外部因素,客机解体的原因可能与机舱骤然减压或者机体结构性故障有关。

英国《每日邮报》刊登的一张客机残骸图片中,残骸部分显现机身表层向外翻卷状态。一些民航人士据此推测,客机飞行途中,可能有来自客机内部的向外冲击力,造成这一现象。

航空安全专家罗伯特·加兰则认为,如果引擎发生故障而爆炸,客机也可能因此空中解体,但实际情况中,客机内部故障很难引发爆炸。

据新华社电

【报告建议】条款“落地难”应出台更具操作性实施条例

长春市民曹女士今年7月在某购物网站订购了一批图书,不久接到了来自浙江的电话,称目前无货,让她取消订单,再按照提示到别的网站购书。曹女士登录原来的网站查看,发现这批书仍然有货。随后,她致电网站客服,对方表示不知情,并称网站并未泄露消息。

不少消费者有跟曹女士类似的经历。虽然新消保法首次以立法的形式将个人信息保护确认下来,是消费者权益保护领域的一项重大突破,但全国人大常委会执法检查组报告显示,各地普遍反映新消保法规定的经营者收集、使用消费者个人信息的制度过于原则,执法主体不明确,消费者个人信息被违法收集使用的势

头还在蔓延。

“咨询个人信息泄露的不少,但真正拿起法律武器到法院起诉保护个人信息的几乎没有。”中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领认为,维权难有两方面原因,一是损失大小无法证明;二是消费者、监管部门和消协组织取证难,即使查实的案件也存在追责难、处罚轻的情况。

新消保法面临“落地难”的内容并不止以上这些。全国人大常委会执法检查组的报告还提到,法律规定的耐用商品和装饰装修服务出现瑕疵由经营者承担举证责任的制度效果不佳。经营者承担举证责任范围窄,举证责任时间短,许多经营者以自己的售后服务部门出具检测报告

举证或以企业标准举证,缺乏公信力。此外,虽然法律规定了惩罚性赔偿制度,但实践中出于种种原因,适用惩罚性赔偿比较困难。

报告中建议,国务院在2016年底前出台消保法的实施条例,对法律确定的远程购物无理由退货、经营者承担举证责任等重要制度进行细化补充,使之更具有可操作性。

中国消费者协会副会长刘俊海表示,目前消保法“落地难”,“拦路虎”不仅在法律层面,企业诚信理念和行政管理等方面也有短板。一些地方和部门甚至认为规范市场会影响经济发展,事实上只有遵纪守法、认真执法才能促使市场健康发展。

据新华社电