

网购“七日无理由退货”看上去很美

商家想方设法抬高退货门槛

网购食品、内衣能退吗?商品没使用但是拆了包装能退吗?

我国网购人数已超过3亿人。新实施的消费者权益保护法明确规定,消费者网购拥有“七日无理由退货”权利。但在实际执行过程中,网购“七日无理由退货”规定只是“看上去很美”。

借口“特殊商品”拒绝退货

“消法‘七天无理由退货’规定实施以来,我们收到了大量消费者的投诉。”北京市消协称,一些电商借口“特殊商品”,将一些可以无理由退货的商品排除在外。

按照新的消费者权益保护法规定,除了消费者定制的、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、期刊外,其余的都是应该“七日无理由退货”的,要求是“商品完好”。

怎么才算是“商品完好”?各方对“七日无理由退货”的适用范围和具体执行标准存在不同理解,执行起来争议很大。

据中国消费者权益保护法学研究会等单位委托进行的一次网络购物问卷调查,七成受访者表示“七日无理由退货”遇到过障碍,八成受访者表示网站制定不公平格式条款设置退货门槛,八成受访者认为“商品完好”和“不影响二次销售”最容易引起“七日无理由退货”争议。

想方设法抬高退货门槛

北京市消协有关人士认为,为了限制消费者“七日无理由退货”,一些商家想方设法抬高退货门槛。

“一方面是将退货标准定得很苛刻。对于如何认定‘商品完好’及‘不影响二次销售’,大多购物网站的表述比较笼统或含糊不清,随意扩大不适用‘七日无理由退货’的商品范围。”中国消费者协会律师团团长邱宝昌说。

记者发现在淘宝网上,一些商家在页面中表示,实物与网上照片有差异,不影

响使用,消费者不能要求退换货;由于货运原因导致商品发生问题或无法使用,经营者不负责;还有的电子产品商家约定商品有瑕疵时,只能要求修理或更换,而不能退货或折损;甚至还有的约定快递一经签收,卖方概不负责等。

另一方面是设置退货附加条件,有的电商企业要求消费者退货前必须激活“财付通”或其他收款方式,有的要求退货前必须先填好评等。

消费者王女士8月初在淘宝网购买

记者调查发现,不少消费者遇到过商家借口化妆品、衣服、食品等为“特殊商品”,不予退货。如京东商城规定,钻石、黄金、手表、珠宝首饰及个人配饰类商品,食品、保健品、个人护理用品、贴身用品、化妆品、虚拟商品等不支持七天无理由退货。“麦包包”则规定,特价商品如无质量问题,不支持退换货。乐峰网还规定,清仓专区中销售的包装破损商品、临近有效期商品、清仓甩货商品,不予退换货等。

除了将更多商品列入不适用无理由退货范围,还有的电商企业对所谓“特殊商品”作出“一旦签收,不予退货”的规定。

了一个158元的女士提包,收到后感觉包颜色不正,皮质粗糙,就申请退货,没想到卖家的答复是:退货没有问题,但必须先在其网店对该商品填写好评。

“可是我填写完好评后,卖家还是拒绝了退货申请。我特别生气,就向淘宝网投诉要求退款。”王女士说,但是目前仍没有收到退款。

此外,第三方网络交易平台也没有完全尽到管理责任。记者调查发现,不少第三方平台只明示了经营者名称、地址和联系方式中一项或两项,有的只公布了网店名称和QQ号码,没有其他有效信息,不方便联系和查证。

场,为了保障此后的消费者权益,应该将“商品完好”明确为“不污不损且不影响再次销售”。

北京市消协提醒消费者应多留心网络平台的条款,其中往往暗藏“猫腻”,有的故意用细小的文字书写,或在文字表述上模糊、晦涩;有的将本来可在主页规定的条款故意置于其他网页,不加以说明;还有的设置点击链接,使消费者容易忽略等。

据新华社

多年坚持在患者病历上留个人手机号 杭州一医生行为获赞

9月12日下午,是杭州第三人民医院肛肠外科主任医师(做姓氏读 yùn,其他读 yuán,同“员”字)健的轮休时间,可他的诊室里还有3个患者在排队。“都是老病人,点名要我看,复诊配点药,就看一下好了。”负健边写病历边告诉记者。

要不是他的病人向杭州当地报纸热线爆料,连同科室的医生都不知道,负健一直给病人病历上留自己的手机号码,让病人有问题随时打电话询问。患者说,能主动给手机号码的医生太少见了。可负健却说,留号码只是件小事,一个电话能让病人少跑趟医院才最实在。

9月10日,杭州《都市快报》刊登了1篇读者来电,71岁的杭州市民沈女士称:“9月4日上午,我去杭州市三院肛肠科看病,医生很好。我大便出血,情况比较严重,医生检查后,让我最好做个肠镜,我说以前做过的,很痛,年纪大了不敢做,他说那就先开点药吧。配好药,我就回家了。到家后,我看病历,发现上面有个手机号码,写着:有情况随时联系。我开始以为是医院的一个服务电话,吃完药第2天,我有点拉肚子,我试着给这个号码打了个电话,对方原来就是给我看病的那位医生。他告诉我减少用药量就可以了。我当时真的很感动,这么细心又尽职的医生不多见了。”

负健从1999年起给病人留号码,一做就是15年,成了习惯。“会给约2/3的新病人留号码,一般病情较轻,无需复诊的就不留了。”负健说,他全天的门诊接诊量在60人次左右,肛肠外科的结肠炎病人用药时间长,需复诊、检查,“我这次开了化验单,留了手机号,等病人拿到化验结果,只要打个电话问我就行,不用专门跑一趟了。”

在和负健的沟通中,记者发现,49岁的他话语朴实,心境平和。问到这事与医患矛盾的关系时,他直言:“没想那么多,就想着怎样对病人好,大家将心比心,医患关系就不会那么紧张了。”

据澎湃新闻

消保法规如何落到实处?

消费者不满“特殊商品”被拒退,然而,电商也在叫苦:有些人甚至利用这一规则钻法律漏洞来“恶意消费”,将商品更换为假货,或部分正品配件更换为假冒配件,随后进行退货,再将正品或正品配件出售牟取不法收益。

国家工商总局近日下发通知,要求各地工商部门指导电商企业通过细化制度、

完善程序等有效举措,将“七日无理由退货”规定落到实处。

邱宝昌等律师认为,当前应该细化退货制度,明确什么样的能退,完善退货的程序,第三方网络交易平台应该监督规范网店落实责任。

记者采访淘宝网的多个商家,他们说,退货后的商品绝大部分将重新回到市

圆梦港澳 陶醉桂林山水

本报讯:一趟由中国铁路总公司特批、今年华运号我省第三趟港澳、桂林、韶山旅游的专列,一趟为中老年人量身定制,截至目前最受老年人青睐,相比常规旅游团能节省上千元的专列,由上半年延续而来,一路驶向南方,带您重温经典真情:圆梦港澳 陶醉桂林山水! 本趟“华运号”由南京、杭州出发,经深圳、珠海、香港、澳门、广州、桂林、韶山,10天绕南中国环游,同时配备专业化老年旅游服务、专职保健医生! 一路是闻名遐迩的风情,伴随夜色入眠,美妙的旅程已经拉开序幕——

报名时间: 即日起至10月10日截止(越早报名成行机会越大)

出发时间: 2014年10月20日左右(以铁路局最终命令为准)

活动报价: 硬卧上铺:2080元/人起

软卧统一价:3480元/人(四人一个包厢,铺位仅限108位)

凡10月1日前报名缴费者赠送华运号精美大礼包一份!

华运号旅游专列

镇江地区指定报名点: 镇江新闻国际旅行社 镇江光大国际旅行社

联系电话: 0511-85032336 85088588 0511-88838109

主办单位: 中国老年学学会老年旅游专业委员会
杭州华运旅行社有限公司 许可证号:L-ZJ02098
浙江外海航空国际旅行社有限公司 出境许可证号:L-ZJ-CJ00024
深圳市港中国际旅行社有限公司 出境许可证号:L-GD-CJ00165
协办单位: 香港海洋公园公司 镇江新闻国际旅行社 镇江光大国际旅行社

2080元筑起10天

国际都市是香港 海上飞船去澳门
大陆最南属广东 共享改革新成果
迷离慢活在阳朔 红色之旅抵韶山

趁我们还能远行 华运号旅游专列带你一路向南看世界