“7天内无理由退货”成网购新门槛

网眼聚焦

(图片来源:@央视评论员组)

本报记者　**胡晓晶**

“天底下还真有后悔药可吃?”上周3·15起实施的新消法,让网民们最期待的就是网购终于也统一规定“7日内无理由退货”了。据央视公布的大数据统计显示:2012年,关注网购退货的人数是1.72亿;到了2013年,这一人数已经上升到2.35亿。在今年3·15起实施的新消法各大条规中,有关网购退货的受关注程度高达95%。不过,“7天内无理由退货”的网购新门槛设立一周来,在一些条规解释和实施细则上,买家和卖家双方都还有疑问。

“完好退货”是指商品完好而非包装

“只有开盒验货,才能知道是真是假、是好是坏啊,完好退货咋整?”一周来网购族最吃不准的,就是啥叫“完好退货”。因为按照新消法第二十五条规定: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七日内退货,且无需说明理由。但消费者定做的,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,交付的报纸、期刊以及消费者在购买时已确认不宜退货的五大类商品除外。此外,还有两点值得注意:退回商品的运费将由消费者来承担;消费者退货的商品应当完好。

对此,全国人大常委会法工委民法室主任贾东明、国家工商总局法规司副司长朱剑桥在接受采访时均解释说,条款中的“完好”应该是指商品本身,商家如果因为消费者拆封了就不给退,是不符合新消法规定的。

网购维权找不到卖家网上平台担责

“淘宝小店里海外代购的‘土豪金’便宜是便宜,可万一卖家跑了,该找谁去?”对于消费者普遍担心的“跑路说”,其实新消法已对网购平台的责任进行定位。据新消法第四十四条规定:消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。也就是说,今后消费者网购遇到难题先找商家,找不到商家今后还能直接找网站索赔。

实际上,此前像天猫、京东、亚马逊、苏宁易购、当当网等各大B2C电商平台,大多已执行“7天无理由退货”。而就在新消法实施前一天,在以个人小卖家为主的国内最大的C2C商圈淘宝上,也已经有386万商品被打上了绿色的“7+”样式的标识,意思是可提供超过7天的无理由退货服务;还有1.5万小卖家承诺退货时长可翻番,“15天无理由退货”;甚至在新消法规定中不支持“7天无理由退货”的品种,目前在下单页面也会有醒目字眼提醒消费者注意。

“不宜退货的商品”还有待再界定

“网购7天内无理由退货”,成为行业新门槛,目前看电商们积极响应,买家们拍手叫好。不过,新消法里还规定,“根据商品性质不宜退货的商品”不在7天之约。但到底什么是“根据商品性质不宜退货的商品”,并没有详细说明。

正规企业该不该给恶意消费买单?聚美优品相关负责人透露,他们就遇到过不少买家将使用后的化妆品进行劣质填装再退回的情况,“后悔权”是放大了消费者退货权利;而酒仙网方面也表示,酒类商品如遇恶意“后悔”被掉包退回,企业将蒙受不小损失。参与新消法修订的中国消费者协会律师团团长邱宝昌表示,新消法进一步保障了消费者的合法权益,增加了经营者的违法成本;但与此同时,消费者也应谨慎使用自己手中的“后悔权”,要遵守买卖双方的诚信规则,不能滥用对自己更有利的消法。

虚拟卡信用卡,今夜你会不会来?

◆ 阑　珊

互联网观察

先有鸡还是先有蛋,这是个问题。眼看又到周末,原说最快本周内将面世的首批百万张虚拟信用卡,看来按时“露脸”已成问题。在上周五喊“停”虚拟信用卡和二维码支付后,央行又下发《支付机构网络支付业务管理办法》、《手机支付业务发展指导意见》,包括:“个人单笔消费不得超过5000元,月累计不能超过1万元……”央行的态度,将影响网上支付的格局,看似不同利益阵营的博弈已到关键环节。

关于虚拟信用卡的剧情,是这样开头的:上周二,就在“民营银行”成为全国两会热词的几小时后,擅长“趁热打铁”的阿里巴巴和腾讯也“前脚赶后脚”地宣布,自己将联合中信银行推出国内首批互联网信用卡100万张。从时间上看,支付宝的网络信用卡据说本周就能上线,而腾讯方面也不甘示弱地亮出了正在内测的微信信用卡“玉照”。然而,对于互联网巨头们的如此高调,央行在沉默两天后终于喊“停”。当头一棒让市场各方措手不及,但到底是“停止”还是“暂停”有争议。

有意思的是,就在央行“新政”出台后,微信圈里流传起这样一个段子:“工妃、农妃、中妃、建妃、交妃、(银)联贵人等众嫔妃前往坤宁宫哭诉:‘央后,那小贱人只是个宫女,任凭点姿色竟恃宠而骄,奴婢们忍忍就算了,他日若骑在央后头上如何使得?’央后怒而传旨,将支付宝、财富通等诸宫女赐死。罪名是以色诱君、以下犯上、扰乱后宫、危乎龙体……”

移动社交时代,网民用手投票,上述段子在微信圈里的疯狂转发,反映出公众的态度:对虚拟信用卡感兴趣,对央行的“婆婆”管法有意见。根据央行方面的说法,如此喊“停”是为了保护支付安全。然而娃娃还没生,就能先断定这个娃已经吃饱了三聚氰胺?

是抢跑激进,还是心里有底?实际上在高调宣布将出虚拟信用卡时,支付宝和微信两方都拿出了自己在安全性上的立论基础:对于个人用户信用的认定,前者建立在买家在淘宝及天猫等有迹可循的网购大数据上,后者则建立在3.55亿的月活跃用户在朋友圈里的个人信息认定上。这在网民看来是个人信用在互联网时代得到的认可,但从央行层面则更关心整体的网上金融安全。

就在央行喊“停”虚拟信用卡消息一出,事件中原本最风光的“男主角”中信银行市值3天蒸发426亿元,不得不发澄清公告称虚拟信用卡仍处于测试阶段;而支付宝和微信方面也表态还在和央行紧急沟通,且将按相关指导报备相关材料。虚拟信用卡是否会雷声大雨点小,或者变成又臭又长的“肥皂剧”?

本周三,央行终于召集阿里、腾讯等互联网巨头开会。据场内人士透露:就虚拟信用卡和二维码支付业务,央行定调——相关企业做好了风险识别和排查机制,并向央行报备,央行就会再“开闸放行”;同时,与之有关的《支付机构网络支付业务管理办法》等目前也只是征求意见稿,最后颁布实施还需一两年,经修改讨论后的最终稿会与征求意见稿可能会有很大差距。这是否意味着,“婆婆”已经摆出开明态度,个人网上信用的价值开始被认可,虚拟信用卡离能刷或许不远了?

图解数字

上班网购最危险

就在网购逐年火爆的背后,不法黑客也在借机大行其道,利用木马、钓鱼网站等方式圈钱套利。据360网购先赔中心最新发布的《2013年中国网购安全报告》显示:去年有超过3万例消费者反映网购被骗,其中72.7%为遭遇木马和钓鱼欺诈网站。

早上上班时骗得多

单位里的网关和杀毒软件最保险?上班时间淘淘宝最开心?对于不少白领的如是说,大数据却显示出不一样的结果。《报告》显示,在所有网购欺诈案例中,发生在上午10点和11点的占比合计为25%,这两小时内网购消费者被骗比例高达全天的1/4。从全天来看,网购欺诈在上班时间段里反而更加活跃。

边工作边网购看上去很美,实际上一心二用难免对虚假的网址和消费信息疏于防范。从地域分布,广东、山东和江苏是网购欺诈重灾区,消费者被骗案例分别占全国总数的13.0%、7.8%和7.2%;而“阿拉”网购时则相对精明,上海被排在了网购欺诈重灾区的Top10排行榜之外。

假卖手机骗子最爱

虚假购物占到去年网络欺诈报案数量排名的第二位,消费者上当受骗的形式也是多种多样。比如:在虚假的购物网站上进行交易,在合法购物网站上购物却遭遇人工欺诈,或通过聊天工具交易二手货时被骗等。

统计显示,在受害者举报的网购被骗商品中,手机类商品以42%的占比成为网购交易中风险系数最高的对象;而虚拟商品、鞋帽服饰则分别以18%和8%的占比,排在手机之后。作为骗子最爱使用的网购“诱饵”,假卖手机从具体品牌看,苹果、小米、红米和三星是网络欺诈受害者最常买到的假手机品牌,有33%的受害者是因为网购假“苹果”而被骗的,其次是假“小米”占10%,再次是假“红米”占8%,接下来假“三星”占比约为4%。

男人比女人易上当

有意思的是,在网购上当受骗中,男性被骗的比例高达64%,而女性则只有36%。通过与众多受害者和举报人的沟通发现,虽然女性网购更频繁,但多数女性消费者不会轻易尝试在陌生的网站上购物,或与陌生人就网购交易聊天;而男性往往为了更便宜甘于冒险,又缺乏耐心急着下单才中了“连环套”。

不过,尽管男性受害人数远多于女性,但从人均被骗损失来看,女性则普遍高于男性。统计显示,女性网购被骗的人均损失为1594元,而男性网购被骗的人均损失则为1391元。这表明,女性虽然较男性不容易上当受骗,但女性一旦相信了对方,往往会比男性付出更大的代价。　　本报记者　**胡晓晶**