



七日,如何无理由退货

姚丽萍

新民眼

无理由退货,七日?

若干年前,对消费者而言,这差不多还是天方夜谭,或者是,梦想。

有梦想总归是好的,万一实现了呢。

2015年3月15日,修订后实施的《上海市消费者权益保护条例》,就把这个梦想变成了真。

人人都是消费者,天天都是消费日,要消费,就会碰上无理由退货。

日前,市人大常委会《上海市消费者权益保护条例》执法检查。两年来,七日无理由退货,执行得怎样?

话说当初申城立法听证,说到七日无理由退货,买家都没意见,卖家可是要皱眉头的。

眉头皱到什么程度?看看立法听证提供的一组数据,就不难明白。数据说,2014年3月,新的国家大法《消费者权益保护法》实施,截至当年8月中旬,申城12315热线涉及与新消法相关的投诉有348件,其中“无理由退货”就占了大半壁江山,高达58.9%,矛盾集中在:买卖双方对无理由退货商品应“完好”的理解不同。

究竟什么是“完好”?在卖家看来,“无理由退货”遭遇的一种悖论就是:手机、液晶电视一类的电子产品,如果消费者不拆封试用,就无法知道是否合适;但对商家而言,如果包装被拆,就破坏了商品的完整性。而且,电子产品如果打开包装,不影响再次销售,是否意味着带有“残留数据”痕迹的产品可以卖给下一位消费者?这对下一位消费者是否公平?

还有,服装,依据消法可以无理由退货。但假如买家试装时染上了香水,虽然吊牌还在,香水味道过些时候也会消失,但商家还是会担心影响销售。那么,这衣裳到底能不能无理由退货呢?

总之,无理由退货,商品“不污不损”到底该怎么界定,要保护好消



孙绍波画

费者权益,地方立法不能不想明白,把国家大法好好细化了。

反复权衡之后,上海地方立法的细化是:经营者采用网络、电视、电话、邮购、上门推销等方式销售商品,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。

不过,也有几样东西不适用“无理由退货”。这几样东西是:消费者定作的;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。

除了“这几样”,要是还有一些商品天生就不适合退货,经营者应当依法通过显著方式告知消费者,并设置提示程序,以供消费者进行确认。如果消费者就是看上了这种东西,无论如何都想要,而且还在购买结算前“确认”了;那么,这种情形也不适用无理由退货。

无理由退货,大前提,都说明白。接下来,消费者无理由退货,还

是有条件的——商品应当完好。

只要商品完好,从收到退回商品之日起七日内,卖家要退还消费者支付的商品价款,消费者应当同时退还该次消费获得的奖品、赠品或等值价款。

此外,还有一件要紧的事,消费者为检查、试用商品,拆封了,但商品本身不污不损,到底能不能“无理由退货”呢?消条的回答是:可以!这样的立法效果,怎么样?

两年来,申城行政执法推动重点电商积极落实“无理由退货制度”,避免经营者单方面缩小无理由退货商品的适用范围,保障消费者有权利合理检查、试用商品。目前,申城涉及“无理由退货”的投诉占全部投诉的比例已低于千分之五。

如果,商家明明知道依法该“无理由退货”,还是不好好遵法守法,那又会怎么样?

两年来,依据消法和消条,申城试行“12315消费者投诉信息公示

办法”,明确公示内容、程序、途径和时限,依托企业信用信息公示系统,实现企业被投诉数量等一系列信息“归集到人”,并对热点行业、重点企业的投诉数量排名公示,促进企业自律诚信经营。去年,申城已公示互联网服务、家用电器等领域的重点企业投诉信息。

保护消费者权益,单单公示,还不够,搭建平台,提高公众诉求的处置效能,才是硬道理。于是,12315、12331、12365、12345,这些个热线的信息化系统整合起来,实现统一登记、统一流转,多线合一。去年1月,多线合一正式运行。

两年来,申城工商部门处理投诉12.7万件,举报5.6万件,帮助消费者挽回经济损失1.5亿元。

今后,行政执法如何探索更富效能的监管新模式,不止让“七日无理由退货”成为常态,更让依法维护消费者权益成为常态——常态化的执法检查,就是一种有力的推动。

“国家主权原则是现代国际关系和国际法的基石,其原则精神同样适用于网络空间。”

——中国外交部相关人士昨日表示。中国外交部和国家互联网信息办公室1日发布《网络空间国际合作战略》白皮书。这是中国首次发表相关领域的白皮书。

“关于近日网上传播的卫龙产品在乐天玛特渠道下架的传闻,除地点有误外均为事实。”

——日前有网友爆料称,武汉乐天玛特内卫龙辣条全部撤柜。网友评论,一根辣条都不给乐天留。对此,卫龙食品在其官微上进行了正面回复。

“女儿考前培训花费已超20万,我挣的钱都给她艺考了。”

——一位大连爸爸透露。近日,艺考热不断成为社会关注的焦点,与此同时,赵薇恩师崔新琴则认为现在的艺考生懂得太多,反而没有以前的天真。一位表演老师透露,颜值高会成为优势,但整容并不会。

“过完年开年以后订单猛然增长了,增长了以后每天晚上都要加班到八点半至九点左右。”

——深圳是珠三角自行车企业比较集中的地区,高峰期有规模的自行车企业达20多家,由于近几年市场疲软,目前只剩下七八家,但是,共享单车这把火又一次激活这个市场。深圳市泰丰永达自行车有限公司车间主任苏志达透露,2016年下半年以来,自行车市场很“疯狂”,而很多自行车零售店老板却称,苦不堪言。

“这样薅社会羊毛,真的富不了你,更何况还败了人品和德行。”

——近日,天坛公园公厕纸盒旁,如厕者拽出长则十几米短则三四米的厕纸,成为媒体报道的热点。许多人专门为了纸而来,一天一趟甚至几趟,将手纸塞满布袋后捎回家,不拿点手纸走好像自己就吃了亏。对此,央广评论员说道。

“日本军队在南京实施大屠杀。虽对具体人数还有争论,但又有什么区别呢?”

——日本著名作家村上春树的新书《骑士团长杀人事件》2月24日发售。书中明确承认了南京大屠杀的发生,引发热议,日本网络上出现大量“悲报”帖,攻击村上的表态。目前,此书中文版尚未发售。

声音·热点

快递公司扎堆上市 快递员却现“用工荒”

“顺丰是靠劳动力赚钱。具体而言,收一个件是3.5元的提成,派一个件是1.5元的提成。根据各个城市的经济发展水平,绩效提成可能有略微的不同,但是差别还是不大的。快递员工资有高低,平均工资大概6000元左右。”

——顺丰快递员驾驶员老孟

“一个是停降分,一个是业务分,如果出现投诉的话就会扣分,比如扣3分或者扣6分的话,会停止快递员工作。不上班对快递员影响很大,扣分扣得多的话,或者长期出现服务质量等问题,会调整自己的区域。一年内,如果扣分数到了20分,则会被解雇。”

——顺丰快递员透露公司考核内容。

“目前所谓‘用工荒’问题集中在北上广,其他一些乡镇城市会好做一点,因为在北上广本地人很少做快递,基本上靠外来务工人员。

伴随着顺丰控股在资本市场的“疯狂”,快递公司的估值被推向顶峰。加上A股上市的圆通速递、申通快递、韵达股份,“四大快递”公司总市值超4500亿。与此同时,春节后的快递员用工荒却仍在持续,近日还有媒体曝光90%的快递员没社保。“冰火两重天”,中国快递业的现状引思考。

目前国内快递员大约有超过200万人,现在快递行业还是属于劳动密集型行业,而且随着电商行业发展,对快递员的需求还是会增高。”

——一家著名快递企业相关负责人王女士

“据说现在很多快递员公司没有为他们买社保,这是不行的,违背了劳动合同法和社会保险法。快递业的人海战术,说白了是靠苦力,中国快递在工资和福利这块肯定要有所改善,对劳动密集型企业,这点非常关键,会影响其利润。”

——武汉科技大学金融证券研究所所长董登新

“要解决成本涨、提价难的问题,未来可能有这几个方向:从全球范围来看,人力成本太高在各个行业都是不争的事实,快递企业要提升规模效应,提高市场占有率,降低企业的边际成本;第二方面是提高物流行业的智能化,包括智能分拣、智能机器人等领域;此外,还可以利用众创思想发展众创物流。”

——中国电子商务研究中心主任曹磊

“一方面通过物联网的建设促进运输智能化,抢占战略高地,从而节约运输成本,提高运输效率;另一方面,通过无人机、车联网、便捷

智能交互设备等下一代物流信息化技术的研发,实现自动化物流。”

——顺丰控股方面表示。目前,各家快递企业纷纷布局智慧物流市场,以此来“降本增效”。

“中国快递业‘借壳天团’上市前,申通预估值为169亿元,圆通175亿元,韵达180亿元,顺丰448亿元。现如今,申通总市值433亿元,圆通754亿元,韵达478亿元,顺丰2841亿元,市值均已翻倍,而顺丰的市值更是翻了6.34倍。”

——国际金融报

“与UPS和联邦快递相比,国内的民营快递公司还有差距,股价形成原因复杂,不能完全作为其实力的表现,长期来看应该都会回归正常值。”

——中国快递物流咨询网首席咨询师徐勇

本栏编辑 程续



关注时事热点,聆听八方声音,敬请关注本报微信“新民眼”。