

政府监管、法律保障、专家指导与卖家培训多管齐下 国外如何让消费者放心网购



如今人们越来越青睐网购，网购的安全性成为消费者普遍关心的问题。如何让消费者放心购物，在这方面国外有哪些经验值得借鉴？

英国:多方安全保障

英国在欧洲网购市场名列前茅，良好网络购物环境和安全保障助力英国网购蓬勃发展。

每当购物季来临，主要电台与网站都会播出网络购物安全教育短片，教消费者如何安全、顺利地在网上支付。要在正规的网站购买产品，确保交易安全；进行支付时，地址栏中还会出现一个小的挂锁图标，代表交易安全。

此外，英国政府还专门发起成立了名为“获得在线安全”的服务性组织。这一组织主要由各个领域的网络安全专家组成，为消费者提供免费的网上支付安全咨询。

该组织每年定期举行会议、路演宣传等活动，普及网上支付等方面的相关知识。另外，消费者还可以

通过这个平台反馈网购经验，与专家进行咨询交流。

在该组织官网上，消费者可以找到关于各类网上支付的建议和注意事项。专家强调最多的就是采用信誉度高的专业支付方式，不要直接将钱款打给卖家。

英国政府在 1973 年成立了公平贸易局，专门负责消费者权益保障和维护市场公平竞争。1974 年，英国推行消费者信用法案，对信用卡消费(包括在线信用卡消费)行为进行规范和保障。当消费者的消费额超过 100 英镑时，一般会选择信用卡支付，因为根据该法案相关规定，大额信用卡支付将享受更加完善的消费保护，包括全额退款。

除政府监管保障外，网购行业也有行业自律组织，以及半官方的标准委员会。如英国网络零售商协会负责颁发安全网购资格给合规成员企业；英国交易标准协会则对网购商店进行安全与信用认证，对合格的网店颁发信用章以便消费者甄别。

瑞典:健全法律护航

瑞典网购业的快速增长离不开该国健全的法律体系。瑞典消费者网购时受到法律的严格保护。2000 年，72%的瑞典消费者担心网购被骗，而现在这一比例已降至 21%。

在瑞典，专门保护消费者网购的法律有《远程和上门销售法》和《电子商务法》。这些法律不仅保护个人消费者，也同样保护企业买家。

《远程和上门销售法》规定，网购消费者拥有无条件退货的权利，但网上订购机票、车票及旅馆等除外。如果卖家在瑞典境内，从买家收到货物起，无条件退货期限为 14 天。

《电子商务法》规定，商家必须给出自身的明确信息，如联系方式和公司注册信息。消费者下订单时，商家必须让对方意识到即将完成订单，并将收到订单确认邮件。

如果商家违反这些规定，消费者可以立即向消费者保护局举报。瑞典消费者保护局在网站上为消费

者提供举报通道，收到举报后将进行调查。

值得一提的是，很多瑞典商家会承担无条件退货期限内退货的邮费。如果消费者想退货，只需在包裹上贴上商家预留的地址单，然后直接将其交给快递公司职员即可。

美国:退换服务便捷

网购难免会面临退换货的问题。在美国，退换货服务非常便捷。很多时候，消费者甚至不需要提供理由，仅仅因为下了订单后改变主意不想要了，就可以直接将货品寄回商家。商家查验物品完好无损后，全额货款会在 7 到 14 个工作日内回到消费者的银行卡账户。

对于退换货的期限，通常情况下，消费者在收到所购物品后，可以有两周的考虑期。一家知名时尚奢侈品购物网站规定，消费者在收到货品后两周内，可以使用网站随包裹寄来的免费退货邮寄单进行退货。还有一些鞋类销售的网店甚至规定退货期长达 365 天。

日本:注重卖家培训

日本网络购物平台十分注重对网站卖家的培训。以目前日本电商市场排名第一的乐天网站为例，后台管理系统、电子商务顾问和乐天大学三者相辅相成，对卖家进行系统培训和指导，使网络购物变得更有安全性，让消费者放心购买。

乐天大学是供店长、卖家学习培训的地方，在培训卖家时，非常注重增加消费者的满意度，已经为数万名店长提供过指导。

过去，大部分卖家仅凭感觉来经营店铺，商品陈列纷乱无绪且服务质量良莠不齐。但通过培训，卖家可以学到如何按计划有序经营自己的店铺，并相互交流经验，提高服务质量。

欣华

安理会今开会 表决涉乌决议 预计俄将投否决票

本报特稿 联合国外交人士 14 日透露，联合国安理会 15 日召开紧急会议，就西方国家提出的有关乌克兰克里米亚共和国公投的决议草案进行投票表决。

会议是应美国的要求召开的。外交人士称，他们预计俄罗斯将会投否决票。

草案由美国起草，措辞经过仔细斟酌，没有特别针对俄罗斯，也没有明确要求俄罗斯从克里米亚半岛撤军，也没有包含威胁制裁的内容。

本报特稿 美国国务卿约翰·克里 14 日在英国首都伦敦与俄罗斯外交部长谢尔盖·拉夫罗夫举行闭门会谈，商讨克里米亚自治共和国局势。这是克里米亚 16 日全民公决前，俄美双方的最后博弈。但双方分歧严重，谈判未能取得实质性进展。

克里和拉夫罗夫的会谈持续了近 6 个小时。拉夫罗夫表示，俄美两国对乌克兰危机无法形成共同立场。他说，俄罗斯将尊重克里米亚人民的意愿，尊重即将于 16 日举行的克里米亚公投的结果。

克里表示，美国将不会承认克里米亚公投结果的合法性，并称如果俄罗斯不改变行动的方向，将不得不面临一些“后果”。

两名美国官员

13 日透露，美国正在考虑乌克兰提出的军事援助请求，包括致命性和非致命性物资。

克里米亚自治共和国总理阿克肖诺夫 13 日说，民意调查结果表明，超过 80% 的克里米亚人将在公投中投票加入俄罗斯。克里米亚选举委员会主席马雷舍夫说，来自超过 21 个国家的观察员已在选举委员会注册登记。

据媒体报道，克里米亚一些民众 14 日开始在银行前排队取款，因为有传言称，一旦加入俄罗斯，克里米亚银行中的所有账户都将被冻结，每天只能支取 300 格里夫纳(约合 32 美元)。

虽然克里米亚当局否认这一传言，但民众依然担心银行存款安全。克里米亚官员称，如果加入俄罗斯，克里米亚在“一段时间内”将同时使用乌克兰货币格里夫纳和俄罗斯货币卢布。

乌宪法法院判决称 克里米亚公决违宪

新华社基辅 3 月 14 日电 乌克兰宪法法院 14 日判决克里米亚自治共和国最高苏维埃(议会) 3 月 6 日作出的举行克里米亚全民公决的决定违反宪法。

宪法法院说，这一判决在乌克兰境内必须得到执行。这是最终判决，不得上诉。

以色列发明“电子骨骼服” 帮助截瘫患者告别轮椅站立行走



「电子骨骼服」能帮助瘫痪病人行走

本报特稿 以色列阿尔戈公司近日研发一款“电子骨骼服”，可以帮助截瘫患者摆脱轮椅，自由行走。

两年前，埃罗尔因一场意外导致脊椎受伤而瘫痪，失去行走能力的他感到十分沮丧，甚至从来没有期望过自己还能重新站起来。但“电子骨骼服”给他带来了希望，通过一段时间的康复练习，现在他不仅能够站立行走，甚至还可以独立爬楼梯。

埃罗尔说：“穿上这套装备行走的感觉就像一个机器人警察一样。这样走路的感觉好极了。”

来自西奈山伊坎医学院康复中心的艾伦教授说，这款医疗设备主要由辅助患者行走的电动腿部支架、安装在躯干部位的传感器和一个装有电脑控制盒及充电电池的背包等部件组成。它可以依据患者的身高及体重自由调整。

患者通过安装在手腕上的遥控器，选择行走、停止、下降或者上升等模式，将身体前倾，遥控器会启动身上的传感器，使患者能在拐杖的帮助下向前迈进。

艾伦说：“一开始，我们会协助他们移动到某个地方，让患者自己体会佩戴装置行走的感觉。直到他们可以控制平衡，我们再撤掉一些辅助装备。”

专家认为，“电子骨骼服”可以加快血液循环，帮助患者康复，也会大大提升患者的自信心。（姚燕侠）

鼓励市民绿色出行 减少公务车辆使用 巴黎治霾新招:公交3天全免费

新华社巴黎 3 月 13 日电 进入 3 月以来，巴黎及其周边地区一直无风少雨，PM2.5 和 PM10 指数连续多日严重超标。巴黎市政府紧急推出多项措施，鼓励市民减少使用

私家车，更多选择公共交通出行。

法国空气质量监测部门认为，巴黎及其周边地区的空气污染主要源自工业排放、家庭活动及道路交通。为鼓励绿色出行，巴黎大区公共

交通管理部门 13 日宣布一项“重磅”措施：从当地时间 14 日凌晨开始至 16 日夜间，巴黎大区的地区快线、地铁、公交车等公共交通工具将免费供民众使用。

巴黎市政府日前也公布了一系列应对空气污染的紧急措施，其中包括减少公务车辆的使用、居住区免费路边停车、部分减免自行车和电动汽车的租赁费用等。

巴黎市警察局日前则发布临时规定，将巴黎环城公路限速由时速 70 公里降至 60 公里，途经巴黎及其周边地区高速公路的时速限速也分别下调 20 公里。