

《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》今起正式实施

7类商品不支持“无理由”

□记者 杨岸萌

本报讯 今天开始,《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(以下简称《办法》)正式开始实施。据悉,2014年,新《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)针对网络购物等新型购物方式设立了“七日无理由退货”制度,三年来,“七日无理由退货”制度实施过程中出现了一些新情况新问题,比如哪些商品不适用于无理由退货,退回的商品怎样才算完好,具体的退货程序、环节等,此次国家工商总局出台《办法》正是为了解决这些问题。

7类商品不支持“无理由”

不适用无理由退货的商品范围是大家普遍关心的问题,除了《消法》规定的消费者定做的商品;鲜活易腐的商品;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、期刊等四类商品不适用无理由退货外,《办法》根据商品性质,补充了以下三类经消费者在购买时确认可以不适用七日无理由退货的商品:拆封后易影响人身安全或者生命健康或者易导致品质发生改变的商品;一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;销售时已明示的临近保质期,或者有瑕疵的商品。

消费者退回的商品应当完好

《办法》规定消费者退回的商品应当完好。即商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。

对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,视为商品不完好。具体判定标准如下:食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品的必要一次性密封包装被损坏的;电子电器类进行未经授权的维修、改动,破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等,有难以恢复原状的外观类使用痕迹,或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹的;服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商标标识被摘、标识被剪或商品受污、受损的。

退货流程分为四步

申请无理由退货的流程具体分为四步:1.选择无理由退货的消费者应当自收到商品之日起七日内向网络商品销售者发出退货通知;七日内签收的次日开始起算;2.网络商品销售者收到退货通知后应当及时向消费者提供真实准确的退货地址、联系人、联系电话等有效联系信息;3.消费者获得上述信息后应当及时退回商品,并保留退货凭证;4.网络商品销售者应当在签收退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款。

退款方式比照购买商品的支付方式,购买商品时采用多种支付方式价款的,一般应当按照各种支付方式的实际支付价款以相应方式退款。消费者采用积分、代金券、优惠券等形式支付价款的,网络商品销售者在消费者退还商品后应当以相应形式退还消费者。退回商品运费由消费者承担,双方另有约定的按照约定执行。

拒绝退货或受处罚

同时,网络商品销售者有下列情形之一的,《办法》将依规对销售者予以处罚:未经消费者在购买时确认,擅自以商品不适用七日无理由退货为由拒绝退货,或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的;自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续,或者未向消费者提供真实、准确的退货地址、退货联系人等有效联系信息,致使消费者无法办理退货手续的;在收到退回商品之日起超过十五日未向消费者返还已支付的商品价款的。

《办法》附则规定,经营者采用电视、电话、邮购等方式销售商品,可以依照网络购物无理由退货制度的规定来执行。

12315 公布去年鹰城消费维权典型案例

□记者 杨岸萌

本报讯 强制消费,虚假宣传,隐瞒信息……在过去一年的消费中,您是不是也中过类似的招数?昨天,市工商局12315申诉举报指挥中心发布去年消费维权典型案例,被投诉的商家有的被处罚,有的被查处,有的退还了消费者的费用。

案例一

4S店强制消费案

基本案情:2016年10月11日,王先生向叶县工商局投诉,称其2016年10月8日在市区建设路某4S店给汽车进行二次保养,当时保养单子上没有“发动机清洗”服务项目,4S店却强制添加该项目,并多收取费用300多元。

处理结果:经过叶县工商局工作人员调查,消费者投诉属实。新《消费者权益保护法》明确规定消费者享有自主选择权和公平交易权,该4S店的行为属于强制消费。经协调,该4S店取消了“发动机清洗”项目,并向消费者退回了该项费用。

案例二

虚假广告案

基本案情:2016年8月4日,王某某以信函形式向市工商局12315申诉举报指挥中心投诉,我市某电子商务有限公司在天猫销售顶级老料印度小叶紫檀手链(满天星108颗高密度佛珠手串男女情侣款),该公司存在虚假宣传,请求工商部门依法查处。

处理结果:郟县工商局工作人员接市工商局12315申诉举报指挥中心转交案件函后迅速对涉案单位进行了检查,经调查发现,涉案单位在天猫上的宣传中使用了《广告法》禁止使用的涉及医疗功效和顶级的用语,后郟县工商局依照有关规定对该公司进行了处罚。

案例三

利用格式条款侵害权益案

基本案情:2016年4月5日,宝丰县工商局城关工商所执法人员在某蛋糕店例行检查时,发现该店正在为顾客办理VIP充值卡,随即对其办理的充值卡进行检查,发现充值卡上标注有“请妥善保管

此卡,如有遗失,请带本人有效证件补卡,本店保留最终解释权”字样。

处理结果:该蛋糕店向消费者提供的蛋糕充值卡上标注“本店保留最终解释权”的行为,侵害了消费者的合法权益。宝丰县工商局依照《侵害消费者权益行为处罚办法》的有关规定,对该蛋糕店进行了处罚。

案例四

空调串货消费纠纷案

基本案情:2016年8月8日,李先生投诉鲁山县瀼河乡某家电部,称在该家电部购买的格力空调没有条形码,不是厂家直接授权销售,担心以后使用过程中出现问题厂家不予保修,要求退货退款,但被家电部拒绝。

处理结果:工商部门工作人员调查发现消费者所说情况属实,家电部承认该空调是他们低价从省外的供货商那里进的货,并称“李先生的空调只要在保修时限内他一定负责维修,但空调是串货又不是假冒商品,所以不予退货”。后经调解,该店负责人同意投诉者诉求,退还购货款3300元。

案例五

“三包”期内手机故障纠纷案

基本案情:2016年10月9日,消费者熊先生向郟县工商局投诉,称其于2016年2月19日在郟县某手机城购买了一部价值3700元的三星9120手机,2月底时出现自动关机、无信号状态。售后人员认定该手机无问题,称更换手机卡就可以了,熊先生花100元换了卡后手机仍然无信号,多次上门维修仍不能使用。手机城一直以“三星”售后称该手机无问题、他们使用未发现问题为由,不同意消费者更换同型号手机的要求。

处理结果:经工商部门工作人员调查,该手机在“三包”期内,消费者要求商家换货属于正当诉求。经过调解,手机城给熊先生更换了一部同型号的手机。

案例六

经营者隐瞒信息误导消费案

基本案情:2016年5月5日,宝丰县工

商局执法人员接到消费者投诉,反映明某某在销售农作物种子时,故意隐瞒某品牌的玉米种未在河南审定的事实,其行为涉嫌侵害消费者权益。

处理结果:经宝丰县工商局工作人员调查,证实明某某在销售种子时向消费者隐瞒了该品牌玉米种子未在河南审定的事实,其隐瞒商品重要信息的行为侵害了消费者的知情权,宝丰县工商局依照有关规定对其进行了处罚。

案例七

摄影会所令人误解宣传案

基本案情:2016年6月21日,消费者李女士拨打12315热线称,其前段时间在宝丰县永明路中段某儿童摄影会所参与了500元24张的摄影写真活动,可是取写真时被告知只能取14张,需加100元才能再送5张,消费者虽然不愿但看照片都非常好看就又掏了100元。事后觉得摄影会所欺骗了她,于是拨打12315电话投诉,要求退还已经加的100元钱,并按照之前与商家的约定给够24张照片。

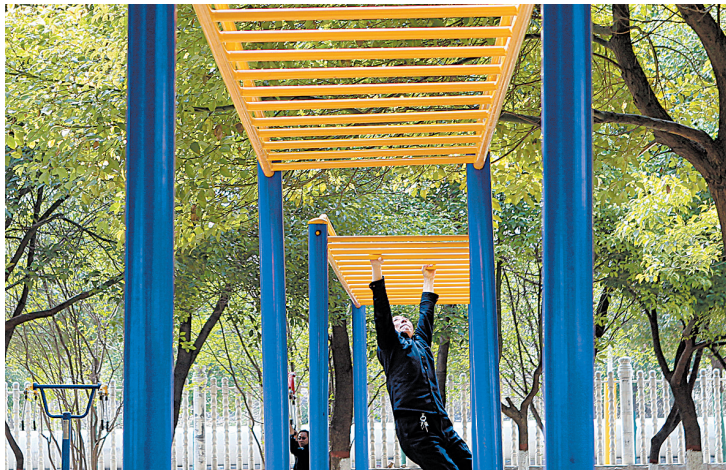
处理结果:经宝丰县工商局工作人员调查,证实该摄影会所存在虚假服务诱导、涉嫌欺诈消费者的经营行为。经过调解,该摄影会所已将100元钱退还给消费者,并给足约定的24张写真照。同时宝丰县工商局对商家涉嫌违法的行为进行了处罚。

案例八

婚宴订金纠纷案

基本案情:2016年5月10日,一名姓张的青年到新华工商分局投诉,称其2015年12月份在某食府预订2016年6月26日举办婚宴,向该食府支付了订金4000元。后因情况有变,不能举办婚礼,消费者向该食府请求撤销婚宴预订,退还所支付订金,该食府拒绝退还订金。

处理结果:接到投诉后,工商部门工作人员查看了消费者与经营者签订的《预订协议》,认为投诉者提前撤销婚宴预订的时限符合协议中提前撤销的时间约定。后经协调,该食府退还张先生的婚宴订金4000元。



增添健身器 市民好锻炼

昨天,市体育村南门西侧的活动区内,一位市民在新安装的“天梯”健身器上健身。近日,市体育村更新了这里的老旧健身器材,并增添了拉力器、扭背器、棋牌桌、“天梯”等多种健身设施,使活动区的功能更加多样化。本报记者 李英平 摄

出租

园林路与长青路交叉口御玺宾馆六楼1700多平方米,含30多间房,装修过,有空调,有会议室、厨房、网线、专用电梯、车位,可办公用,现诚意出租。

联系人:闫主任
电话:13783259507