



商品开袋验货后能否退货?“海淘”是否适用七日无理由退货?3月15日起,《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(以下简称《办法》)正式施行,新规细化填补了不少监管空白,有望更加给力地保护消费者网络购物的合法权益。“下单容易退货难”的网购难题在新规实施后是否得到改善?相关电商平台执行情况如何?

新规速递

我国出台首个海岸线法规 严格红线管理

近日,国家海洋局印发《海岸线保护与利用管理办法》(以下简称《办法》)。《办法》紧紧围绕建设海洋强国的总目标,明确当前海岸线保护与利用管理的主要任务,在管理体制上强化了海岸线保护与利用的统筹协调,在管理方式上确立了以自然岸线保有率目标为核心的倒逼机制,在管理手段上引入了海洋督察和区域限批措施,提出了海洋管理工作的新举措、新要求。

《办法》作为我国第一个专门关于海岸线的政策法规性文件,为依法治海、生态管海,构建科学合理的自然岸线格局提供了重要依据,明确了海岸线实行分类保护。根据海岸线自然资源条件和开发程度,将海岸线分为严格保护、限制开发和优化利用三类,并提出了分类管控要求。为全面落实大陆自然岸线保有率不低于35%的管控目标,省级海洋主管部门制定本省自然岸线保护与利用的管控年度计划,并将任务分解到市、县。此外,将严格保护岸线纳入生态保护红线管理。

网售医械新规征求意见 经营企业未备案 最高可罚3万元

国家食品药品监督管理总局日前发布《网络医疗器械经营违法行为查处办法(征求意见稿)》,向社会征求意见。意见稿提出,从事网络医疗器械经营的企业和网络医疗器械交易服务第三方平台未按规定备案的,由设区的市级及以上地方食品药品监督管理部门责令改正,并处5000元以上3万元以下罚款。

意见稿提出,从事网络医疗器械经营的企业,在通信主管部门批准后30个工作日内,应当向所在地设区的市级食品药品监督管理部门备案。已取得“医疗器械生产许可证”的企业,通过网络销售本企业生产的医疗器械,不需要办理经营许可或备案。

意见稿明确了网络医疗器械交易服务第三方平台的责任。意见稿强调,第三方平台在取得“互联网药品信息服务资格证书”及经通信主管部门批准后30个工作日内,应向所在地省级食品药品监督管理部门备案。

意见稿强调,第三方平台应当设置专门的网络医疗器械质量安全管理机构或者指定专职医疗器械质量安全管理人员,对平台上的医疗器械经营行为及信息进行检查。应当记录、保存医疗器械经营信息,保存时间不得少于医疗器械使用期限或失效日期满后2年。

网购新办法施行一月 商品开袋验货后能否退货?

“开袋验货”少了后顾之忧

《办法》明确,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,可以依照七日无理由退货相关规定进行退货。这让消费者“开袋验货”少了一些后顾之忧。

“新规给消费者吃了一颗定心丸,购物更有底气了。”江苏苏州姑娘小娟前不久才在网购平台“无理由”退了一件新买的外裤,退货过程十分顺利。

江苏省工商局消保分局副局长赵荣霞介绍,目前大的平台都根据规定,修改了售后服务特别是“退货”条款,重新调整了“不适用七日无理由退货商品目录”和平台对于七日无理由退货“商品完好”的标准,修改退货流程,用技术手段保证退货时限、退款时限的合法合规。但也有部分网络商品交易平台还没有在流程中进行“跳框确认”,而只是在网站或平台公告中予以说明或者在相关商品信息中进行标注,没有尽到显著提示义务。

南京市消费者协会秘书长许明表

示,过去投诉中出现较多的一种情况是,商家利用网页上的技术手段,消费者下单时如果选择“不同意放弃七天无理由退货”,则完成不了订单;而“同意放弃七天无理由退货”,则不能享受到权利。另一种的情况是,网购商品出现质量问题的退货一般是不需要买家承担运费的,而七天无理由退货则需要,有一些店铺要求买家因质量、缺件等问题造成退货时也按照七日无理由退货走。“随着新规的出台,这些问题正在逐渐缓解。”许明说。

“海淘”退货仍需“理由”

目前,几家知名海淘网站在海外购物“七天退换”方面,大多还是需要“理由”的。例如,天猫国际在网页上明确,其产品分为海外直购和进口现货两类。进口现货适用“七日无理由退换”。海外直购产品适用带有“七天放心退”标志的天猫国际商品,消费者与卖家协商一致后方可退款。客服介绍,跨境购买有特殊性,天猫国际的大部分店铺是不支持的;如遇质量问题,可以申请平台介入。

“全球购周期长,而且经过海关出关等手续,因此自营的是不能退货的,第三方的可进行协商。”京东全球购客服人员表示,如商品质量有问题、到货物物流损缺件等情况,支持七天退换货。如果是个人原因导致的退换货,则不支持。

苏宁易购的客服人员介绍,苏宁海外

购参照国内新消法进行提升,目前海外购自营商品如美妆、母婴用品等部分品类支持七日无理由退货,其他品类会陆续试行。针对无理由退货的商品,海外购会通过旗下其他渠道进行处理,不会再以新品销售。“这在技术上可以实现,但会增加平台的成本、流程管理的负担。”

那么,网购中的海外购物到底是否需要遵守七日无理由退货的规定呢?

中国社会科学院法学研究所副研究员姚佳表示,消费者权益保护法第二十五条规定的“七日无理由退货”制度系消费者的法定权利,也是经营者的法定义务,该项义务适用于国内外的所有购买或交易行为,并不因为“海外购”而有所特殊。该项法定义务可以通过双方当事人的约定予以排除。

更新技术监管卖家

针对平台的监督管理责任,《办法》做了特别规定。一方面,网络交易平台提供者应当对其平台上的销售者履行七日无理由退货义务建立检查监控制度;另一方面,平台应建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。

“经营平台应当是第一责任人,应

做到诚信守法经营,并通过大数据管理,对自营或第三方店铺进行有效奖惩。”许明建议,行政主管部门应督促引导平台建立健全经营者首问和赔偿先付制度,依法履行无理由退货义务。发现经营者存在侵害消费者合法权益行为的,应当依法查处,同时将处

网上代购是否要遵守七日无理由退货的规定呢?“消费者在第三方交易平台上通过网上代购购买商品,若在购买之前,代购商并没有取得商品的所有权,而是在消费者付款之后,根据消费者的要求为其购买商品,这种方式与消费者定做有相似之处,应当排除在反悔权适用范围之外。”赵荣霞介绍。

“通过微信、QQ等社交平台购买商品,也不适用。”赵荣霞表示,首先,代购人一般没有办理工商营业登记,且许多是兼职,买卖双方不是传统意义上的“经营者与消费者”;其次,这是社交平台而不是网络交易平台;再次,“微信、QQ代购”商品的消费者大多指定了所购买产品的具体品牌、款式、花纹,代购商品的特指性符合“定做”的定义。

罚信息通过全国企业信用信息公示系统予以公示。

专家建议消费者,对一些标的较高的商品,在购买之前先了解七日无理由退货情况,同时注意保留聊天记录、购物凭证,以便在发生纠纷时及时维权。

(姚雪青)