

想吃“后悔药”不容易

——网购“七日无理由退货”遇商家多重阻拦

新华社北京9月14日(记者 关桂峰) 网购食品、内衣能退吗?商品没使用但是拆了包装能退吗?

我国网购人数已超过3亿人。新实施的消费者权益保护法明确规定,消费者网购拥有“七日无理由退货”权利。但在实际执行过程中,网购“七日无理由退货”规定只是“看上去很美”。

借口“特殊商品”拒绝退货

“消法‘七天无理由退货’规定实施以来,我们收到了大量消费者的投诉。”北京市消协称,一些电商借口“特殊商品”,将一些可以无理由退货的商品排除在外。

按照新的消费者权益保护法规定,除了消费者定制的、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以及交付的报纸、期刊外,其余的都是应该“七日无理由退货”的,要求是“商品完好”。

怎么才算是“商品完好”?各方对“七日无理由退货”的适用范围和具体执行标准存在不同理解,执行起来争议很大。

据中国消费者权益保护法学研究会等单位委托进行的一次网络购物问卷调查,七成受访者表示“七日无理由退货”遇到过障碍,八成受访者表示网站制定不公平格式条款设置退货门槛,四成受访者认为“商品完好”和“不影响二次销售”最容易引起“七日无理由退货”争议。

记者调查发现,不少消费者遇到过商家借口化妆品、衣服、食品等为“特殊商品”,不予退货。如京东商城规定,钻石、黄金、手表、珠宝首饰及个人配饰类商品,食品、保健品、个人护理用品、贴身用品、化妆品、虚拟商品等不支持七天无理由退货。“麦包包”则规定,特价商品如无质量问题,不支持退换货。乐蜂网还规定,清仓专区中销售的包装破损商品、临近有效期商品、清仓甩货商品,不予

退换货等。

除了将更多商品列入不适用无理由退货范围,还有的电商企业对所访“特殊商品”作出“一旦签收,不予退货”的规定。

制定霸王条款 抬高退货门槛

北京市消协有关人士认为,为了限制消费者“七日无理由退货”,一些商家想方设法抬高退货门槛。

“一方面是将退货标准定得很苛刻。对于如何认定‘商品完好’及‘不影响二次销售’,大多购物网站的表述比较笼统或含糊不清,随意扩大不适用‘七日无理由退货’的商品范围。”中国消费者协会律师团团长邱宝昌说。

记者发现在淘宝网上,一些商家在页面中表示,实物与网上照片有差异,不影响使用,消费者不能要求退换货;由于货运原因导致商品发生问题或无法使用,经营者不负责;还有的电子产品商家约定商品有瑕疵时,只能要求修理或更换,而不能退货或折损;甚至还有有的约定快递一经签收,卖方概不负责等。

另一方面是设置退货附加条件,有的电商企业要求消费者退货前必须激活“财付通”或其他收款方式,有的要求退货前必须先填好评等。

消费者孙女士8月初在淘宝网购买了一个158元的女士提包,收到后感觉包颜色不正,皮质粗糙,就申请退货,没想到卖家的答复是:退货没有问题,但必须先在其网店对该商品填写好评。

“可是我填写完好好评后,卖家还是拒绝了退货申请。我特别生气,就向淘宝网投诉要求退款。”孙女士说,但是目前仍没有收到退款。

此外,第三方网络交易平台也没有完全尽到管理责任。记者调查发现,不少第三方



平台只明示了经营者名称、地址和联系方式中一项或两项,有的只公布了网店名称和QQ号码,没有其他有效信息,不方便联系和查证。

消保法规如何落到实处?

消费者不满“特殊商品”被拒退,然而,电商也在叫苦:有些人甚至利用这一规则钻法律漏洞来“恶意消费”,将商品更换为假货,或部分正品配件更换为假冒配件,随后进行退货,再将正品或正品配件出售牟取不法收益。

国家工商总局近日下发通知,要求各地工商部门指导电商企业通过细化制度、完善程序等有效举措,将“七日无理由退货”规定

落到实处。

邱宝昌等律师认为,当前应该细化退货制度,明确什么样的能退,完善退货的程序,第三方网络交易平台应该监督规范网店落实责任。

记者采访淘宝网的多个商家,他们说,退货后的商品绝大部分将重新回到市场,为了保障此后的消费者权益,应该将“商品完好”明确为“不污不损且不影响再次销售”。

北京市消协提醒消费者应多留心网络平台的条款,其中往往暗藏“猫腻”,有的故意用细小的文字书写,或在文字表述上模糊、晦涩;有的将本来可在主页规定的条款故意置于其他网页,不加以说明;还有的设置点击链接,使消费者容易忽略等。

浙江高校推广小班化教学 减少必修课增加选修课

新华社杭州9月14日电(记者 岳德亮) 为了推进高校创新课堂教学,因材施教,浙江省将扩大小班化教学,全面减少必修课,增加选修课,给学生更多的选课权和选择学习机会。

记者从浙江省教育厅日前公布的《浙江省高校课堂教学创新行动计划(2014—2016年)》中了解到,到2016年7月,该省的目标是:2000年及以后新建院校学生选修课学分占总学分比例不低于40%,其他院校不低于50%;各学校学年小班化

教学学时占当期总学时的40%以上。

浙江省教育厅指出,高校采取大班和小班、长课和短课相结合的方式开展课堂教学,不断提高小班化教学占总学时数的比例。同时,扩大推进分层教学,帮助学生根据自身兴趣、学习能力、职业取向选择学习层次。

根据浙江省教育厅的规定,高校应普遍建立新开课预讲制和准入制。允许学生先试听课程,再进行选课学习,建立课程退出机制。

9月12日铁路发售车票 969万张 预售量创单日新高

新华社北京9月14日电(记者 樊曦、齐中熙)记者14日从中国铁路总公司获悉,9月12日全国铁路共发售车票969万张,创历史单日售票量新高。

国庆假期车票从9月9日起开始预售,截至9月13日,全国铁路日均发售车票832万张,比去年同期日均增加119万张。9月12日共发售车票969万张,创铁路单日售票量新高,比历史高峰日增加32万张。其

中,互联网售票541万张,占售票总量的55.8%,比历史高峰日增加40万张。

铁路部门提示,2014年国庆假期互联网、电话订票预售期为20天,车站窗口、代售点、自动售票机预售期为18天。国庆假期是铁路客流出行高峰,主要大城市客流量大、出行时间集中,已经通过互联网和电话订票的旅客,请提前到车站窗口、代售点或自动售票机换取车票。



青岛：“面条”丰收鱼满舱

9月14日,满载“面条鱼”的渔船在青岛积米崖渔港码头等候卸货。近日,我国黄海进入玉筋鱼秋季鱼汛期,青岛当地渔民出海两三天,每船就可载回一万公斤左右。玉筋鱼又称银针鱼,俗称“面条鱼”,属于冷温性小鱼,分布在北太平洋以及我国的黄渤海区域。“面条鱼”味美、产量较高,且价格相对便宜,是海产市场上的“草根一族”。目前,仅青岛琅琊镇加工农户就达3000多户,年加工成品面条鱼5000吨以上,部分加工成品出口到日韩等国。

新华社记者 李紫恒 摄