

▼揚州一淘賣商家在黏貼快遞單
新華社

▲兩位顧客在瀏覽購物網站網頁
網絡圖片



內地的新《消費者權益保護法》(以下簡稱「新《消法》」)15日起正式實施。相較舊法規,新法對經營者的責任和義務更為明確,亦尤其重視對網絡消費的權益保障,加大個人信息保護力度、並確立網絡交易平台連帶責任等內容。其中被稱為消費者「後悔權」的網購7天可「無理由退貨」條款備受關注,亦將惠及眾多熱衷北上網購的港人。
【本報記者官文清、董謙君、夏薇十四日電】

新《消法》賦消費者後悔權

今起網購七天可「無理由退貨」

在網絡普及的當下,網絡購物成為普遍的消費方式。據艾瑞諮詢《2013年中國網絡購物市場分析報告》顯示,2013年中國網絡購物市場交易規模達1.85萬億元,增長42%,而根據互聯網協會的數據,內地網絡銷售的總額佔社會消費品零售總額的比重也從2006年的0.3%提高到2012年的6.3%。目前,內地的網購用戶數量達2.42億人,即每7人中便有1人是網購用戶。此外,近兩年內地大型網購平台淘寶及天貓香港用戶數也都保持了約2倍增幅,香港用戶個人消費金額則增長超6成。

舊《消法》力不從心

隨着網絡消費的發展,「網購容易,退貨難」的問題也隨之產生,而如何保護消費者網購信息安全、保證客戶信息不被泄露更受到廣泛關注,但制定於1993年的《消費者權益保護法》卻缺少相關規定,在處理網購相關案件時明顯「力不從心」,亟需補缺。

網購的「非現場性」導致消費者處於信息劣勢,難以直接了解商品信息,部分商家為提高銷量在交易中搞虛假宣傳,而消費者「中招」之後退貨卻很麻煩。廣東省消委會日前就發布2013年消費投訴情況報告指出,網絡購物因存在商品服務質量問題、過度與虛假宣傳等問題而成為投訴重災區,當中不乏北上網購的港澳居民。

對此,新《消法》明確網購7天內可「無理由退貨」。該細則指出,經營者採用網絡、電視、電話、郵購等方式銷售商品,消費者有權自收到商品之日起七日內退貨,且無需說明理由。但私人定製、鮮活易腐和數字化等產品不適用無理由退貨,且消費者退貨時應保證商品完好。

而針對網絡泄密較為嚴重的情况,新《消法》則加大了对消費者的個人信息保護力度。在規定對收集、使用消費者個人信息的經營者負有的保密、補救義務的同時,對侵害消費者個人信息應當承擔民事責任和行政責任,並通過記入信用檔案、向社會公布等方式增強對不法經營者的震懾力。

試用拆封仍可退貨

廣東省高院民一庭副庭長陳吉生告訴大公報,雖然此前不少購物網站都自發做出了限時「無理由退貨」的承諾,但由於缺乏明確的法律依據,一旦產生糾紛,購物網站往往對「無理由退貨」提出諸多限制要求,令維權過程充滿不確定性。他指出,新《消法》實施後,消費者7天內「無理由退貨」將成為必須履行的法定義務。經營者自設不公平、不合理退貨條件將不被承認。

但他亦提醒,「無理由退貨」並不等於「無條件退貨」,根據法規「消費者退貨的商品應當保持完好」。對於退貨中「商品完好」的界定,陳吉生表示,只要不是消費者的原因造成商品價值明顯貶損的,均屬於「商品完好」,如消費者為檢查、試用商品而拆封的情況仍屬「完好」。

▲網商天貓的廣州客服大廳內,客服人員在回覆顧客諮詢
資料圖片



▲3月14日,北京市工商局懷柔分局泉河工商所工作人員在濱湖社區向居民宣講新《消費者權益保護法》
新華社

京東先行兩月 期待完善細則

【大公報記者夏薇上海十四日電】網購平台京東商城已於今年1月1日起率先施行七日無條件退貨。如今,新《消法》全面施行在即,已有兩月施行經驗的京東方面在接受大公報採訪時表示,「從目前監控來看,客戶整體對京東的提前實施持正向和歡迎的態度。從試行情況來看,個別條款的施行細則還有待出。」

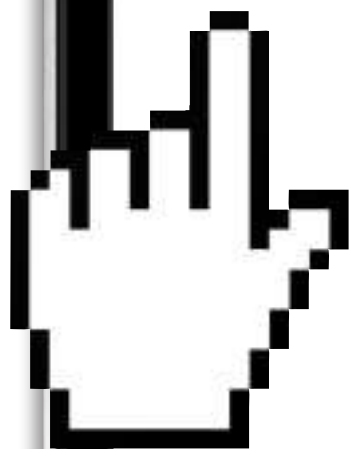
京東方面舉例稱,「網購商品種類繁多,基本涵蓋零售業所有商品,對於耐用商品的範圍細則和7天無理由退貨的主商品完整的界定,希望相關部門可以出進一步的實施細則,來明確尤其是對於附帶可消耗性質,如抽獎券、附帶墨盒、電池等附件的商品的完整性方面,用以規範消費者與企業行為。」

另一方面,以新《消法》第四十四條中規定的「網絡交易平台提供者明知或者

應知銷售者或者服務者利用其平台侵害消費者合法權益,未採取必要措施的,依法與該銷售者或者服務者承擔連帶責任」為例,很難排除不會出現某些消費者惡意退貨甚至狀告商家要求賠償的情況。

對此,陳乃蔚律師表示,新《消法》亮點很多,但需要進一步研究出細則的地方也很多,「以7天無理由退貨為例,這個7天如何界定,是從買家發貨起算,還是快遞簽收起算,還是說實際消費者拿到貨打開貨單?另外,關於退貨也規定了需包裝完好,那麼怎樣才算包裝完好?」陳乃蔚稱,「很多細節的地方,很多細則需要在施行過程中不斷完善。」

此外,亦有多名商家和消費者表示,法律的完善只是一個方面,市場的規範還需要行業自律以及消費者自身的誠信,逐漸培養出成熟的網購環境。



▲去年11月9日,位於上海市的圓通速遞上海轉運中心,工作人員忙碌地分揀快遞物品
新華社

新《消法》十大亮點

新《消法》施行在即,除了大眾熱議的「網購7天無理由退貨」外,在不少專業人士眼中,是次新法亮點頗多,上海錦天城律師事務所高級合夥人陳乃蔚律師在接受記者採訪時梳理了如下十大亮點。

亮點一 經營場所需盡安全保障義務

賓館、商場、餐館、銀行、機場、車站、港口、影劇院等經營場所的經營者,應當對消費者盡到安全保障義務。
(第十八條)

亮點二 電商增加消費者「後悔權」

除私人訂製、鮮活易腐等特別商品外,經營者採用網絡、電視、電話、郵購等方式銷售商品,消費者有權自收到商品之日起七日內退貨,且無需說明理由。
(第二十五條)

亮點三 舉證責任倒置強化經營者義務

經營者提供耐用商品或者裝飾裝修等服務,消費者自接受商品或者服務之日起六個月內發現瑕疵,發生爭議的,由經營者承擔有關瑕疵的舉證責任。
(第二十三條)

亮點四 明確「霸王條款」無效

經營者不得……作出排除或者限制消費者權利、減輕或者免除經營者責任、加重消費者責任等對消費者不公平、不合理的規定,不得利用格式條款並借助技術手段強制交易。
(第二十六條)

亮點五 明確保護個人信息安全

經營者收集、使用消費者個人信息,應當遵循合法、正當、必要的原則,明示收集、使用信息的目的、方式和範圍,並經消費者同意……必須嚴格保密。
(第十四條和第二十九條)

亮點六 首次賦予消協公益訴訟權利

就損害消費者合法權益的行為,支持受損害的消費者提起訴訟或者依照本法提起訴訟……
(第三十七條)

亮點七 定位網購平台提供者責任

網絡交易平台提供者不能提供銷售者或者服務者的真實名稱、地址和有效聯繫方式的,消費者可以向網絡交易平台提供者要求賠償……
(第四十四條)

亮點八 消費者欺詐賠償「退一賠三」

經營者提供商品或者服務有欺詐行為的,應當按照消費者的要求增加賠償其受到的損失,增加賠償的金額為消費者購買商品的價款或者接受服務的費用的三倍。
(第五十五條)

亮點九 代言虛假廣告明星負連帶責任

社會團體或者其他組織、個人……向消費者推薦商品或者服務,造成消費者損害的,應當與提供該商品或者服務的經營者承擔連帶責任。
(第四十五條)

亮點十 精神損害賠償首次入法

經營者侵害消費者的人格尊嚴、侵犯消費者人身自由或者侵害消費者個人信息依法得到保護的權利的,應當停止侵害、恢復名譽、消除影響、賠禮道歉,並賠償損失。
(第五十一條)

【大公報記者夏薇整理】

商家嘆低成本經不起折騰

【大公報訊】據新華網十四日消息:某地板旗艦店就明確聲稱不接受「無理由退貨」。店舖老闆說,網上購買地板的程序非常複雜,多是分次付款,包裝、拆卸也十分麻煩,如果不是因為質量問題,消費者要求退貨就無法接受,因為只是包裝、拆卸就要耗費大量人工成本。還有賣家表示,內衣、耳釘等涉及個人衛生的很多商品都不適合無理由退貨,而新消法都沒有對這些商品作出規定。

不僅如此,不少商家認為,「七天無理由退貨」對消費者的誠信是一個極大的考驗,一旦有消費者濫用「後悔權」,店舖的低成本經不起折騰。

在淘寶網經營服裝店的王女士說,即使在店舖公告中已明確表示不退貨,但還有人以給差評威脅要求退貨。「如果承諾了無理由退換貨,可能有人把店舖當成試衣間,找各種理由退貨。」

同時,也有商家對新規的實施表示看好。在淘寶網經營重慶土特產的葉女士說,她的網店早就承諾無理由退貨,假一賠十,但真正要求退貨的顧客比例卻比較小。「只要自己的產品質量過硬,完全不用擔心消費者的選擇,相信新規會將銷售假冒偽劣產品的商家驅逐出市場,讓消費者對網購更有信心。」

港生曾遭「搵笨」 盼新法助維權



▲廣東警方繳獲的網店銷售的假貨
大公報記者官文清攝

【本報記者官文清廣州十四日電】新《消費者權益保護法》未實施前,港人內淘購買到假貨時,往往因權責不明而導致追責困難。再加上維權門檻和郵遞成本高等問題,最終只能「有苦難言」。對於新《消法》正式實施,不少熱衷「內淘」的港人寄予厚望。

廣州暨南大學國際學院的大二港生小雅,數月前便曾在網購時被人「搵笨」。「去年九月在網店看中一條金吊墜,設計很好,價格也相對公道。」小雅稱,此前她已有豐富的網購經歷,當初看到是皇冠級網店便覺得誠信度較高,自己下訂時亦曾看過眾多顧客的評論,感覺比較「靠譜」。

誰料到手的吊墜不到兩天就變黑,小雅拿去金飾店檢測時得知,該吊墜含金量遠低於網站所示。知悉此事後小雅立即向網店反映問題並強調退貨,誰料店主矢口否認,稱拆開包裝並已佩戴後不能退貨。並將責任推卸在快遞公司身上,認為快遞公司

有可能「調包」。

隨後小雅立即向當地消委會投訴,但豈料維權路上「一波三折」。「因網店註冊地、網店平台和快遞公司分屬三個不同省份,消委會作為社會團體難以跨省監督,建議向警方和工商等部門反映情況。」小雅稱,警方接警後稱該事件涉及虛假廣告和欺騙消費者,讓她找工商投訴。但工商部門則為難稱權責難以確定,再加上屬地情況複雜,建議她直接找網絡平台反映。「瞎跑了近一個月,最後仍找不到明確的部門維權。」小雅感嘆。

對於新《消法》網購7天「無理由退貨」這一規定,小雅認為這一網購「後悔權」,將令包括她的權益得到更好保證,讓「淘客」們發現貨不對辦可及時更換避免損失,也對網店經營者的誠信經營提出新要求。同時她亦希望新《消法》能明確網購平台、網店和政府相關部門職責,降低維權門檻,讓之前「跑斷腿」仍難維權的情況不再重現。