

网购时代,厘清你的权利边界

——再析修改后的消保法网购条款

刚刚闭幕的十二届全国人大常委会第五次会议通过了修改后的消费者权益保护法。其中网购环境下“7日内无理由退货制度”备受关注。28日,在全国人大机关召开的关于修改后的消保法集体采访中,来自立法机构、相关部委、大专院校、协会、网络平台提供者等多专家对法律的网购条款进行答疑解惑,帮助人们厘清对法律条款的理解。

释惑一:“7日内无理由退货”不仅限于“网购”

修改后的消保法增加一条规定:“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无需说明理由。”当然,该条款同时也列举了一些不适宜退货的商品。

商务部电子商务司副巡视员聂林海指出,媒体和公众更多地把对这条规定的注意力集中到“网购”上,其实,这一条还针对电视、电话、邮购等非现场购物或远程购物。

修改决定公布后,有人发出这样的疑问:“我是不是可以7天换辆汽车来玩儿?”聂林海说,这就混淆了现场购物和非现场购物的界限。无理由退货适用范围只限于“采用网络、电视、电话和邮购”等,这个“等”应该是指远程购物。因为消费者在远程购物中仅凭视频感觉好,就决定购买,等商品到手后,手感、质感完全不一样,甚至大小也不一样,容易后悔,因此赋予消费者后悔权。

释惑二:退货“无理由但有条件”

针对舆论中出现的“无条件退货”表述,中国人民大学法学院教授杨立新认为,正确表述应该是“无理由退货”,因为该条款中其实有一个条件,即“消费者退货的商品应当完好”。

对此,腾讯公司高级法律顾问赵治认为,由于消费者的过失导致商品价值贬损的,应该承担一定的赔偿责任。此外,“应当保存完好”在实践中应当进一步完善,应该有一个细致可操作的定损机制和标准。

全国人大常委会法工委民法室主任贾东明认为,“应当保存完好”是指的商品本身完好无损。比如买鞋,穿过了、有磨损了就不能退货。但商品拿到手以后,要确认里边东西到底怎样、质量如何,必须拆了才知道。因此拆包装不能叫“商品不完好”。

释惑三:“无理由退货”不等于有质量问题商品退货

贾东明特别强调:我们通常讲的无理由退货规定是修改后的消保法第25条,但大家往往忽略了因产品不符合质量要求退货规定的第24条,即商品不符合质量要求的,消费者可按照相关约定退货,包括更换和修理。第25条规定的退货指在远程购物时,不满意就可以退货,不一定非要有质量问题。

释惑四:远程交易中第

三方交易平台担多大责?

根据修改后的消保法,消费者想退货,要么是后悔了,要么是商品存在质量缺陷。但无论哪种退货,如果找不到卖家,消费者的权益就无法保障。

对此,修改后的法律规定了“第三方平台先行赔付”:网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

阿里巴巴集团法务副总裁俞思瑛说:“对我们这样的网络平台,因为要收费,我们一直做的是支付宝认证,淘宝开店,这两年也增加了淘宝认证,因此这个过程不仅是一次性门槛,交易过程中如果我们发现经营者有侵害消费者利益的行为,我们会做二次认证,因此法律这样规定没有增加我们的负担。”

杨立新则认为,网络交易平台赔偿后仍有权向店家要求赔偿,这个问题对网站的保护非常充分。同时,该条第二款规定,网络交易平台明知或应知道欺诈,还不采取必要措施,那就要承担连带责任。

中国消费者协会法律与理论研究部主任陈剑强调,这里所讲的责任并不是某一方的全部责任。除了网络交易平台提供真实的名称、地址、有效联系方式外,还有其他相应责任,比如安全保障义务、信息保密义务、信息披露义务、赔偿机制以及约束机制健全等。

新华社授权播发

全国人大常委会关于修改消费者权益保护法的决定和修改后的法律

10月25日

十二届全国人大常委会第五次会议表决通过了《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》。

这一决定自2014年3月15日起施行

修改后的法律增加规定

经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但消费者定作的,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,交付的报纸、期刊以及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品除外。

修改后的法律强调

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄密、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。同时规定,经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

修改后的法律明确

消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。并规定各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持;

消费者组织不得从事商品经营和营利性服务,不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

根据修改后的法律

广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

新消保法:

7日内无理由退货 四类商品例外

10月25日 第十二届全国人大常委会第五次会议通过的修改后的消保法规定:

经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由

下列商品除外:

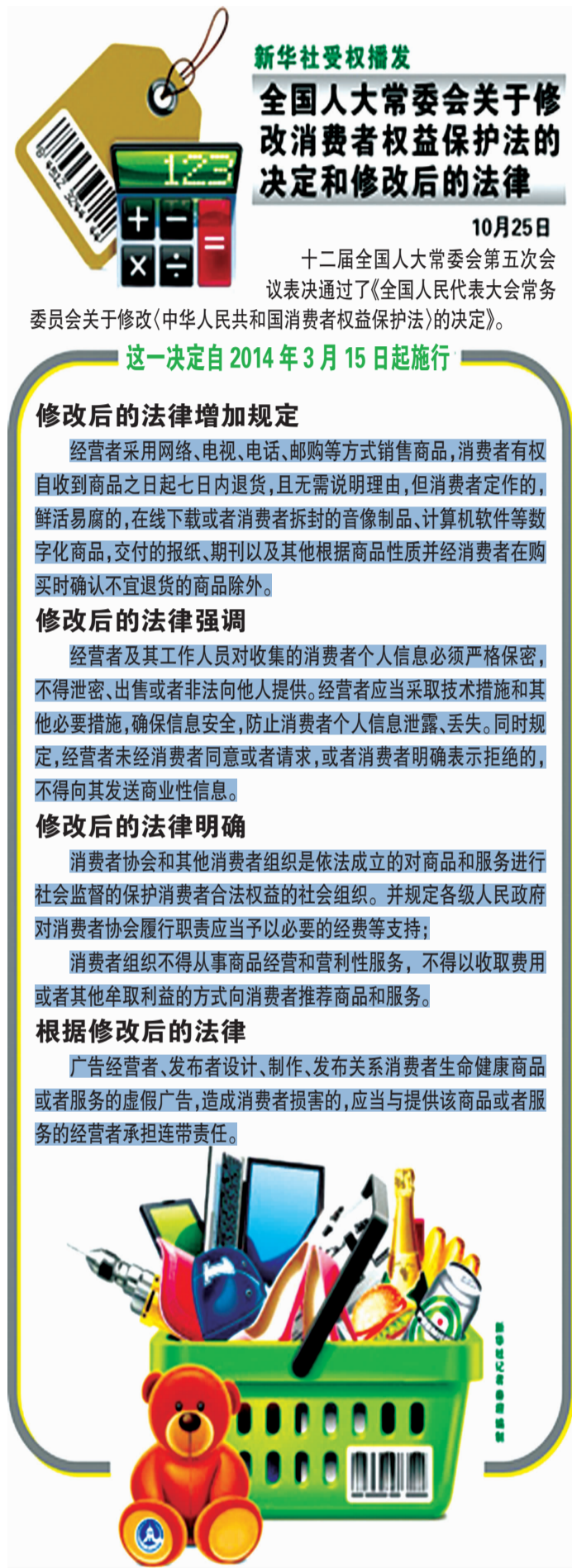
- 消费者定作的
- 鲜活易腐的
- 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品
- 交付的报纸、期刊

修改后的法律将于2014年3月15日起施行



新华社记者 胥晓璇 编制

图表:新消保法:7日内无理由退货 四类商品例外



新华社授权播发全国人大常委会关于修改消费者权益保护法的决定和修改后的法律

公告

新昌县南明街道兴昌轴承厂:

新昌县劳动争议仲裁委员会于2013年10月23日立案受理了申请人张亚萍、杨秋良、吕同奎、陈爱娟、吕惠红、孙子里日、张纯桂诉你单位工资争议案(新劳仲案字[2013]第325号、第326号、第328号、第329号、第330号、第331号、第332号)。因采用法律规定的其他方式无法向你单位送达仲裁文书,现依法向你单位公告送达应诉通知书、举证通知书、仲裁庭组成人员通知书、申请书副本及开庭通知书等法律文书。申请人张亚萍、杨秋良、吕同奎、陈爱娟、吕惠红、孙子里日、张纯桂要求你单位支付拖欠的工资共计92000元。本公告自发布之日起经过60天即视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后十日,举证期限为公告送达期满后十五日。

本委定于2014年1月23日上午9点在新昌县劳动争议仲裁庭(新昌县南明街道鼓山中路179号劳动大楼4楼)开庭审理。请准时参加庭审,否则本委将依法缺席裁决。领取裁决书的期限为闭庭后10天内,逾期不领视为送达。

特此公告

新昌县劳动争议仲裁委员会

医 讯

北京积水潭医院创伤骨科主任
医师 北京大学副教授孙林,应邀
到新昌县张氏骨伤医院指导工作,
时间:11月11日--15日。
咨询电话:0575-86290577

孙林,擅长治疗骨与关节感染、股骨颈骨折后、粗隆间骨折、股骨近端骨折。

积水潭医院是北京大学第四临床医学院。该医院的骨科,是世界闻名、全国知名、最具权威的骨科,拥有强大、一流的骨科医疗、科研、教学队伍。该院与张氏骨伤医院建立长期、稳定、全面的合作关系,每月每隔一周(每月两次,每次一周)派骨科专家到张氏骨伤医院指导工作。

新昌县张氏骨伤医院地址:新昌县南明街道阳光路1号(新昌大桥南端)