

“亲,没有理由,也能退货”实现得了吗?

网购7天无理由退货争议多



解读新消法①

本报记者 林媛媛 实习生 万汶柳

新修订的《消费者权益保护法》3月15日起实施。这部新法经过3次审查,充分细化消费者权益,强化了经营者的义务,对新的消费方式特别是网络购物专门作了规定。为此,本报记者针对热点问题采访了相关专家、消费者及商家,从即日起推出“解读新消法”系列报道。

“网购7天无理由退货”被视为新消法最大亮点之一。这一政策的很多细节引发了争议。

在淘宝搜索商品时,不少消费者注意到很多商品下面一个绿色方框内写着一个大

大的“7”字,这说明这件商品是签署了“7天无理由退货”协议。这样的规定,在京东、易迅、当当等网站屡见不鲜。

但记者也发现,目前很多电商平台正在实行的无理由退货并非真的“无理由”。

京东在售后服务总则中表示,如果商品是因为消费者个人原因产生的退货,要求必须在商品完好的前提下进行。而淘宝加入“7天无理由退货”的店家在是否拆封、是否试用等多个方面也各有要求。

易迅网打出“无忧退货,7日尊享”的口号,但是在“无忧退货”后明确标注,耗材、食品、保健品、虚拟商品、软件类商品、手表、珠宝首饰、个人配饰、个护用品、贴身用品、化妆品都不能退货。

争议 1 如何鉴定商品完好?

新消法:无理由退货的商品,消费者退货的商品应当完好。

质疑:“完好”的条件是什么?如何判定?谁来判定?

对于如何确定商品完好,目前业内的一致看法是“不影响二次销售”。山东省消协公职律师唐雪宇认为,因为网购的商品类型多,也很能统一“不影响二次销售”的具体指标。比如衣服试穿后不喜欢想退货问题不大,但是手机拆包打开之后不喜欢想退货就麻烦一些,因为这有可能影响二次销售。

但有消费者认为,家电、通讯类的商品只有在打开之后才能看到颜色、外观等,如果拆封之后就不符合“无理由退货”的条件,那么这条规定就太狭隘了。

“从目前来看,是否影响二次销售主要还是由卖家来决定的,新消法实行后,关于这一点的争议肯定会很多。”唐雪宇说,这一点仍需在实践中细化。

争议 2 7天从哪天算起?

新消法:消费者有权自收到商品之日起七日内退货。

质疑:收到商品之日是以物流系统显示的签收日期为准,还是以消费者实际拿到的时间为准?新浪网友“拉花”说,之前网友晒单称快递单显示“门把手签收”“门缝签收”,如此代收货产生纠纷,怎么判断?

王女士告诉记者,目前淘宝店铺大多以物流系统的签收日期为准,如果顾客因为代签而见货晚,店家不负责任。“如果按照消费者见货时间开始算,这个时间无法掌握,而且也很难取证。”但是王女士也建议消费者,如果真的有特殊原因,消费者可以跟店家进行具体的沟通。

山东新亮律师事务所律师王新亮认为,要减少收货期限引发的维权纠纷,必须规范快递物流业,本人签收和代收货应严格按约定操作。



亲,没有理由,也能退货

【个例】

淘宝店主王女士

一年业务上千单
无理由退货占5%

2012年末,经营鞋帽服装的王女士在淘宝上开了一个网店。面对淘宝网上“是否承诺7天无理由退货”询问,对产品颇有信心的王女士打了对钩。

王女士经营网店一年来,业务单上千,其中无理由退货占比大约在5%左右。这个退货占比王女士能够接受。“我觉得退货率较低的原因一方面是商品质量有保证,另一方面是因为我在网店上对商品描述比较客观,照片亲自拍摄,不在宣传上误导消费者。”

但王女士因为无理由退货也跟顾客产生过纠纷。“有一位顾客买了件两千多元的呢子大衣,5天后提出退货,可我收到货之后发现衣服上有浓重香水味,而且衣领位置有粉底残留。”后来经过协商,王女士收了100元干洗费,将衣服打折卖给了相熟顾客。

退货运费谁出? 争议 3

新消法:7天无理由退货,退回商品的运费由消费者承担。

质疑:很多卖家提出,如果不是因为质量问题产生的退货,卖家发货的运费是不是应该由消费者承担?

目前,淘宝规定参加7天无理由退货的商家,如果包邮产品,那么卖家不允许向消费者索要去程运费,对于不包邮的产品并没做规定。

“商品没有质量问题,消费者只是因为购买后不喜欢而退货,我觉得由卖家承担去程运费不合理。”淘宝店主王菲菲提出,退货的单子,卖家在无责任的情况下付出劳动没有获得收益,但是如果还要赔上运费,有点冤枉。“而且,由消费者承担来回运费也能督促消费者更合理地消费和退货。”

王新亮认为,在法律和电商平台没有作出明确规定情况下,就要依靠卖家和消费者协商解决。

海外代购算定做? 争议 4

新消法:列举的不符合无理由退货的商品之一“消费者定做”。

质疑:海外代购商品是否属于“消费者定做”这一行列引起了争议。

“海外代购的商品都是已有商品。不应该算是定做。”经常在淘宝上代购化妆品的小李说。

从事海外代购的淘宝店主索拉说,代购就是专门为某顾客购买商品,就算不是定做那也是订购,要做到7天无理由退货非常难。“代购的商品,如果运回购买国退货,高额运费消费者肯定不愿意承担。”索拉说,她的海外代购人一般都是十天或者半月统一发货,以降低运费,如果单独发货运费很高。

如果不去商场退货,索拉直言成本太大。“一个大牌包包价格上千元,而且一旦退货我不能确定什么时候才能卖出去,资金压得太多,我很难承受。”索拉说,为了避免类似纠纷,她一般建议消费者下单前前往实体店看一下实物,尽量不要通过图片下单。

银行业: 去年赚1.4万亿 增速三连降

本报讯 银监会日前数据显示,商业银行去年全年累计实现净利润1.4万亿元,同比增长14.5%,创下了近三年新低。

尽管银行业盈利增速出现不同程度的下滑,但其营业利润率依然受到诸多行业的艳羡。据Wind数据,2013年前三季度,上市银行中除了华夏银行,其他银行的营业利润率(营业利润/营业总收入)均在50%以上。其中,建行营业利润率达到60.3%,为上市银行中最高。

以工行为例,2013年前三季度其营业利润率为59.75%,仅去年上半年,工行人均创造净利润约32.62万元。在工行去年上半年的营收中,利息净收入占据绝大部分,不过其增速仅有5.8%,而非利息收入则实现了34.7%的增长。银监会数据显示,进入2013年,银行非利息收入占比一路高歌猛进。2013年四季度,银行业非利息收入占比已经超过20%的门槛,达到21.15%,较上年同期上升1.32个百分点。 据银监会网站

支付系统: 去年业务额是GDP总量51倍

本报讯 央行17日公布了《2013年支付体系运行总体情况》。报告显示,2013年,支付系统共处理支付业务235.80亿笔,金额2939.57万亿元,同比分别增长23.38%和17.19%,业务金额是2013年全国GDP总量的51.68倍。北上粤三地的资金流动总量合计占全国资金流动总量的54.12%。

数据显示:在支付系统资金往来方面,全国共14个省(市、自治区)的辖内资金流动量占本省(市、自治区)资金流动总量的比例超过50%。2013年,处理资金总量居前三位的地区分别为北京、上海、广东,其资金流动总量分别占全国资金流动总量的28.62%、14.36%和11.14%。

报告指出,2013年,人民银行支付系统共处理支付业务25.43亿笔,金额2159.34万亿元,同比分别增长34.98%和15.85%,分别占支付系统业务笔数和金额的10.78%和73.46%。 据央行网站

信托业: 人均创利300万 利润率远超银行

本报讯 中国信托业协会日前公布的数据掀开了信托业“暴利”的一角。2013年度,信托公司全行业实现营业收入总额832.60亿元,全行业实现利润总额568.61亿元,营业利润率高达68%。这一营业利润率足以让信托业傲视包括银行在内的其他金融行业。

A股上市金融机构的营业利润率排名亦可为信托业最赚钱提供注脚:Wind资讯显示,2011年、2012年、2013年前三季度,上述排名第一的分别为陕国投A64.05%、爱建股份63.45%、爱建股份74.98%。

目前信托业全行业从业人员仅1万人左右,平均每家信托公司员工人数不到200人也是信托业人均创富高的原因。信托业协会数据显示,2013年,信托业实现人均利润305.65万元,同比上年的291.30万元,人均利润同比增加4.93%。 据第一财经日报

鲁股重组掀春潮

联合化工卖壳 鲁阳股份要外嫁

上市公司

本报济南2月17日讯(记者王赞) 开春后的股市如迎春花绽,17日,沪指涨0.92%,沪深两市近100只个股涨停,蓝帆股份、特锐德、烟台冰轮、华仁药业等数支鲁股表现抢眼。股市此波好行情,鲁股重组也正掀起一波春潮。

17日,美晨科技公告称预计3月19日披露重组预案,目

前继续停牌。在1月9日就因重组事宜开始停牌的鲁阳股份欲嫁海外,拟通过定向增发和转让股份的方式引入境外战略投资者,并使境外投资者成为公司控股股东。联合化工的并购重组审核已于2月8日被证监会受理,这算是鲁股重组的好消息,联合化工拟以发行股份方式收购合力泰100%股权。重组完成后,合力泰将成为联合化工控股股东,构成借壳上市。

重组难测,有潮起也有潮落。来自证监会的最新消息,鲁北化工的重组目前处于“申请人落实补正意见中”阶段,过去的2013年,鲁北化工因信息披露违规遭遇各地中小股东集体维权,2014年新年第一个月,处于重组敏感期的鲁北化工又遇股东纠纷案,这给重组推进砌起了一道屏障。

因重组停牌半年有余的山东如意近日宣布终止此次资产重组,就在宣布终止重组的前一天,山东如意发布公告称,控股如意集团的邱亚夫成为山东如意的实际控制人。董

秘卢晓坦承,重组失败主要由于公司控制权变更,注入资产超过公司规模的100%,涉及借壳上市。

对于山东如意目前的状况,一位分析师直言,公司可行的路径是分批注入资产,邱亚夫掌控了实际控制权,重组的障碍便清除了一大半。卢晓亦表示:“6个月后,只要不超过资产的100%就可以重组。”公司目前还在停牌中,至公司发布详式权益变动报告书等相关公告后复牌。