

**马上维权行动**  
热线电话: 0635-8451234

# 网络购物有了“七天后悔权”

## 无理由退货获法律支持,网民认为应尽快出台配套细则

本报记者 张召旭 李璇

即将于3月15日正式实施的新《消费者权益保护法》规定除特殊商品外,网购商品在到货之日起七日内无理由退货。近日,工商总局公布了《网络交易管理办法》,消费者的网购“后悔权”将在法律和部门规章层面都获得支持。



### 网购达人>> 支持无理由退货但有难度

“现在买东西只需从网上浏览一遍,然后把相中的商品加入购物车,然后付款就OK了。”27岁的白领赵倩是网购达人一族,她日常生活中有很多东西都是从网上买的,比如衣服、鞋子、化妆品等。

对于新《消法》中规定的七天无理由退货,赵倩表示万分支持,这个消息对于她们这种网购一族来说,可以说是利好消息。“其实早在以前淘宝和一些电商就推行了退货制度,不过有些卖家不配合。”赵倩说,根据她所了解的新规定,退货时经营者应当承担运输等必要费用,可现实中这部分费用大部分都是买家来承担的。也就是说,即使你不愿意买这件商品了,那么退货的运费还得你自己来出。

“我曾经给孩子从网上买过宝宝餐椅,买回来拆封组装好以后发现宝宝餐椅有些不平整,按照卖家的说法弄了半天也没弄好。”市民刘女士说,自己当时要求卖家退货,可对方却表示,餐椅已经拆封了,很多零件无法再次包装,不能退货。最后刘女士只能找到一家家具维修店进行了找平处理。

市民周女士说,七天无理由退货是保护消费者利益的,但还是需要商家的配合。她觉得多数消费者不会真的因为不喜欢就退货了,还是因为产品质量、做工或外观有问题才想退货。一旦走入退货程序,如果商家积极配合就好,如果不配合,就太麻烦太闹心了。

### 网店店主>> 退货可以,但得有前提条件

虽然新《消法》尚未实施,但记者浏览相关购物网站发现,淘宝、京东等电商平台纷纷提前实现了“七天无理由退货”,不过也有些淘宝商家对“七天无理由退货”说了不。记者就此联系了一些网店店主,有的卖家表示,七天无理由退货可以增加顾客好感,吸引客户。

淘宝网一位经营服装的店主表示,他在经营当中也遇到过一些要求退货的买主,他们大都以衣服不合适或者有瑕疵为由退货,可一些买主衣服已经穿过了,而且衣服的吊牌都剪掉了,“这样的衣服我们很难再二次销售,如果买主没有穿过,而且吊牌等信息完整的话,我一般都会给他们退货,就怕碰到一些不

讲理的顾客,如果不给他们退货,他们很有可能会给我们差评。”

淘宝商城一位卖主表示,他经营的是水杯等日用品,如果有些买家买回去然后利用网购7天包退的条款,免费试用产品后又退换给商家,这样一来他们就会积攒一些二手货,这样显然对淘宝店主不公平。

对于新规中的退换货或者修理的,经营者应当承担运输等必要费用这一点,很多淘宝卖家表示不赞同。淘宝店主忧郁的小猫认为,如果买主要退货,运费应由买主来承担,“我们是卖东西,东西如果卖不出去还要我们承担运费,这显然是不合理的。”

### 声音>> 七天无理由退货还需细化

采访中,不少人表示“反悔权”出发点是好的,但实施起来没那么容易,不仅需要各个环节贯彻执行,更需尽快出台配套细则,才能真正保护消费者权益。

一位淘宝店主表示,退换货其实主要卡在运费和货物损失上,那一件贵重物品来说,店家在发货前会精心包装好,但如果买主要退货且包装不专业在运输过程中损坏的话,这件商品就不能二次销售了,如果要向物流公司索赔则需要时间精力,事情还不一定能尽如人意。所以要想实现七天无理由退货,还需对退换货

当中的一些具体细节更加细化才行。

对于新规中的消费者退货商品应当完好,不少买主则认为,如果卖家不愿意退货,肯定有千万种理由,至于如何界定商品完好,还要出台更加细化的条款,毕竟现在新规只是一笔带过,如果不做详加规定,买主和卖家有可能会陷入无休止的争议当中。

此外,该法规对卖家口中的“影响商品再次销售”的界定也很模糊,双方可能陷入各说各有理的阶段,需尽快完善细节。

## 新鞋穿了不到一个月就开胶

### 商家不肯退换,只给返修

本报聊城3月6日讯(记者 凌文秀) 市民陶女士新鞋买了不够一个月,前几天发现左脚的鞋子,鞋底和鞋面相连处开胶了,有一道三厘米多的裂缝。

“买了不够一个月,就出现这样的质量问题,我要求更换同价值同型号的皮鞋。”陶女士到店后,将鞋子拿给店员看,并表明自己的态度。鞋店工作人员拿起鞋子仔细看过之后表示,开胶不一定是鞋子本身质量问题,有可能是消费者自己人为不注意造成。店员表示,购买不到一个月,还不到保修期,鞋子可以放在店内返回厂家维修,但不予换货。

“自己的鞋子我不会人为损坏,即使是因为碰水或者其它原因造成鞋子开胶,那就不是鞋子质量问题了吗?”对此,陶女士非常生气,她觉得他们的规定不合理,便给消协打电话投诉。消协工作人员说,要维权需要有购物凭证或者发票。

“消费过程中,从来没有哪家单位主动提供过发票,因为不需要报销,我也从来没养成索要发票的习惯。”没有发票让陶女士很无奈,只能将鞋子放到店里,返

回厂家维修。

聊城市消协工作人员介绍,很多消费者在购买商品后发现质量问题投诉时,因为没有发票而出现维权难。“购买消费品出现质量问题,投诉到消协,消协帮助消费者维权时,必须提供商品发票和‘三包’凭证。”

市消协工作人员介绍,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当按照消费者的要求,以修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。消费者与经营者另有约定的,按照约定履行。”

此外,根据《鞋类三包规定》第一条规定,鞋类商品的三包有效期50元以上100元以下(含50元)有效期为30天;100元以上(含100元)为90天;300元以上(含300元)为120天。‘三包’有效期自开具发票(包括有效凭证)之日起计算。‘三包’有效期内,消费者凭发票或‘三包’凭证,经营者予以退货、更换、修理。”



新规>>

### 七日内退货,无需说明理由

根据新消法规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履

行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

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。

除前款所列商品外,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,不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。