

我们的3·15

网购7天无理由退款,市民期盼改变网购维权难

网购消费问题上升但投诉无门

本报记者 赵松刚

3月15日正式实施的《网络交易管理办法》中规定“网购7天可无理由退款”,给越来越多的网购消费者支起一把“保护伞”,多年难以摒除的网购消费维权难题,或将依此得到质的改善。

零风险购物 就上希罗杰克
亲 您还在担心 买到的宝贝不喜欢怎么办?

7天无理由退换货

买贵了、不值了、后悔了.....7天无理由退换货!

自己不喜欢退 → 老妈不喜欢退 → 男朋友不喜欢退 → 同事不喜欢退 → 朋友不喜欢退

一家网店打出“7天无理由退换货”的广告。

案例

团购影票却被限制使用,网购消费者被区别对待

高新区的楚女士从窝窝团购买两张影票,晚7点到影院时,被告知团购影票晚6点后不能使用。楚女士带着团购的电影票,在21日晚上7点左右到影城内观影。令她没有想到的是,工作人员称,晚上6点以后就不能使用团购影票,并表示团购网站上做

出该说明。楚女士以为是自己大意,没有注意到团购网站上的说明,但回家后找遍网页也没有找到类似说明。

记者在窝窝团潍坊站“电影”版块上看到,该影城的窝窝券有效期为2012年12月19日至2013年1月31日。详情中提到,电影票的原价为

30元/张,窝窝团购价为12元。凭借此券,可以兑换购买2D、3D电影票。另外,该网页上说明,订购影票不需要进行预约,并且“每人不限购买,每人限用一张”。但在该网页上,记者并没有看到对团购影票每日消费时间有任何的限制。

晚上8点左右,记者来到该影城售票大厅,询问团购票是否能够使用,工作人员称,晚上6点以后,团购券不能使用,只能使用已经购买电影票。

记者致电窝窝团客服电话进行咨询。窝窝团客服人员告诉记者,在窝窝团购买

的团购券必须在有效期内消费,并且按照网页上的要求确定是否需要预约。但是,如果网页内未对消费时间进行限制,团购商家无权私下限定消费时间,团购买家遇到不合理规定,可向窝窝团购网站进行投诉,他们将对此事进行处理。

调查

网购问题多,投诉却无门

淘宝等网购平台、窝窝等团购平台为消费者网购提供便利,网购消费中出现的问题也逐年上升。2014年3月15日,新消法中规定,网络购物的消费者可享有7天无理由退货的权利,保护网购消费者。然而,记者得知,根据

2014年1月3日支付宝对账单的数据,2013年潍坊人支付宝用户人均网上支出8304元,比2012年多了1450元,其中人均网购消费达4679元,网络消费在生活中扮演的角色日益重要。

相比潍坊人网购的人均消

费,潍坊市工商局12315申诉举报指挥中心受理的网购投诉却“极为稀有”。2013年,潍坊市工商局申诉举报指挥中心仅仅受理不足10起有关网购的投诉。

潍坊市12315申诉举报指挥中心工作人员告诉记者,2315申诉举报中心

能够受理的投诉有两个要求,一是投诉的消费者能够提供网店的实体店地址,二是实体店地址必须在潍坊地区。

“所以,只有网店没有实体店的没法受理,有实体店但实体店不在潍坊的也不在

潍坊市工商局监管的范围内。”工作人员称,潍坊本地网购市民在网上购物,网店多位于南方地区,如果要投诉,他们只能拨打网店所在地区的12315进行投诉,本地无法进行监管外地网店,因此不予受理。

办法

7天无理由退款或将改善局面

国家工商行政管理总局发布公告称,《网络交易管理办法》已经中华人民共和国国家工商行政管理总局局务会审议通过,并将在3月15日实施,其中规定“网购7天无理由退款”,这给网购市民带来一个新的“保护伞”,市

民从网上购买后,可在7天内申请全额退换,业内人士表示,其能够给网购人群带来更多的利益。

该《办法》特别指出,除消费者定作、鲜活易腐、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、期刊四类特殊商品外,网络商品经营者销售商品,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。

同时,《办法》要求,消费者退货的商品应当完好。网络商品经营者应当自收到退

回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担,网络商品经营者和消费者另有约定,按照约定。

业内人士称,网购活动存在恶意竞争等乱象,需要对其有规范。有了“后悔权”,

让消费者真正买到自己需要的商品或服务,有助于督促商家在开展活动时“有一说一”,杜绝虚假广告和虚假宣传,还可以督促商家集中精力到提升自己产品或服务的质量上来,成为真正受消费者喜欢的商家。



贺中法建交50年

东风雪铁龙中级车三剑客 钜惠山东 豪礼5000万
C4L: 钜惠20000元 日息1元 全新世嘉: 钜惠20000元 日息1元 全新爱丽舍: 钜惠10000元



活动最终解释权归东风雪铁龙所有



CRÉATIVE TECHNOLOGIE
人性科技 创享生活

潍坊鑫华夏 地址:潍坊市奎文区潍州路519号(金宝乐园南2公里路东) 电话:0536-8809999
寿光龙骏 地址:寿光市农圣街4536号(渤海路口西300米路南) 电话:0536-5108156
高密隆运 地址:高密市夷安大道8888号(夏庄路口北200米路东) 电话:0536-2216677
潍坊百大 地址:潍坊市寒亭区通亭街555号 电话:0536-7363969
诸城亚飞 地址:诸城市西外环路南段东升物流城内 电话:0536-6160588
青州百嘉 地址:青州市玲珑山北路2888号(北顺厂路口北1000米路西) 电话:0536-3299556

新C5 C4L 全新世嘉 全新世嘉两厢 全新爱丽舍 经典爱丽舍