



新消法实施后,常州首例网络投诉纠纷调解成功 包装打开,不是拒绝退货的理由

新实施的消法明确规定,消费者通过网络购买商品,可以“七天无理由退货”。最近,常州市民董先生在天猫上购买了一部行车记录仪,收货后对颜色和款式不满意,立即要求退货,却遭到网店客服人员拒绝。最终,在常州天宁消协人员的调解下,董先生才退货成功。对此,工商人员表示,“七天无理由退货”应该是网络经营者的义务,经营者不应当以“包装已打开”为由拒绝退货。据悉,这是新消法实施后,常州首起网络投诉纠纷调解成功案例。

常肖 王玉

案例:
网店客服以“包装已打开”为由拒绝退货

3月15日当天,家住常州市天宁区青山湾小区的董先生,在天猫TRUEFAI真辉旗舰店购买了一台行车记录仪,价值448元。收到货后,董先生发现颜色和款式跟图片中有差异,并不满意,于是想退货。

当董先生提出退货要求后,该网店客服人员却以“包装已打开”、“已经使用了”、“影响第二次销售”等理由,拒绝给董先生退货。董先生对此不能接受,“不是新消法规定‘七天无理由退货’的吗?”为了维护自己的合法权益,董先生投诉到天宁工商分局。

调解:
“七天无理由退货”是网络经营者的义务

经工商调查,天猫TRUEFAI真辉旗舰店注册地在天宁区,是一家专门从事网络销售的企业,属于天宁工商所的管辖区。

天宁消协工作人员向企业负责人指出,新实施的《消费者权益保护法》规定,经营者通过网络销售商品,有“七天无理由退货”的义务。同时表示,新消法中规定的“商品应当完好”,指的是商品本身完好,并不包括包装。

最终,通过调解,企业负责人同意了给董先生退货,并且表示愿意承担董先生退货中产生的运费。



法律所说的“商品应当完好”,是指商品本身,不包括包装 资料图片

法律:
消法规定“商品应当完好”,指商品本身不包括包装

据常州工商人员介绍,新《消费者权益保护法》第二十五条规定“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七日内退货,且无需说明理由”“消费者退货的商品应当完好”。工商人员表示,“七天无理由退货”是网络经营者的义务,经营者以已经打开包装不让退货,违背了消法的精神,法律中所说的“商品应当完好”,是指商品的本身,不包括包装,因此经营者应当履行自己的义务。

工商人员称,按《网络商品交易管理办法》规定,如果第三方交易平台和平台上的经营者都不在常州,市民只能到第三方交易平台或经营者所在地工商部门投诉,拨打当地区号+12315;如果经营者在常州,市民可以向常州工商投诉,也可向第三方交易平台所在地工商投诉。

常州今年深入推进政务公开,除涉密部门外——
**所有财政拨款部门
均应公开预决算**

常州要进一步加大预决算公开力度,除涉密部门外,地方所有使用财政拨款的部门均应公开本部门预决算。记者从昨日举行的常州市政府廉政工作会议上了解到,今年常州将深入推进政务公开,将公布保留审批事项目录清单。

在昨天的会议上记者获悉,常州去年深入实施“预防腐败深化工程”,充分发挥审计监督的重要作用,对财政资金使用进行全过程、全方位审计监督,去年全市共完成审计项目176个,审计移送疑点线索14个,促进财政增收节支2.63亿元,减少财政拨款或补贴3.64亿元。

会议提出,“反腐倡廉,也要靠简政放权进行源头治理。”常州将及时公布保留审批事项目录清单,凡是群众意见大、又不利于激发市场活力的审批事项,仍要取消或下放。

值得注意的是,昨天的会议上还提出,今年常州将进一步加大预决算公开力度,除涉密部门外,地方所有使用财政拨款的部门均应公开本部门预决算。

会上,常州市政府主要领导提出要管好用好公共资金。把政府所有收支全部纳入预算管理,加强预算审核,严格预算调整,防止超预算支出。

另据了解,对于市民关心的“三公”问题,根据政府文件精神,2015年起,除涉密部门外,市级一级预算单位公开本部门“三公”经费。2015年前,各辖市、区实现政府预决算、部门预决算、“三公”经费全部公开。

此外,还要求,对与群众利益密切相关的食品药品安全、保障性住房分配、医疗服务收费、国有企事业单位人员招录等,都要明明白白、清清楚楚地公开公示。

刘国庆

新房开卖,每个楼盘将配说明书 同时推出存量房交易监管平台,二手房交易资金由第三方监管

二手房交易,过完户了,尾款没拿到怎么办?购买商品住房,开发商当初宣传的学区,最后只是噱头怎么办?

昨天,常州房管局召开了2014年住房保障和房产管理工作会议,现代快报记者了解到,今年房管部门将启动存量房交易资金监管平台,并在全省率先推行售楼说明书制度,分别对二手房交易和商品房买卖进行规范。

缪滋来 张敏

二手房
交易资金放进“支付宝”

常州市房管局市场处处长陆金峰说,由于二手房交易一般都是通过中介来完成,因此就存在一些风险。“对购房者来说,可能钱付了最终没给过户;对房东而言,可能首付拿到了,过了户,但尾款要不到了。”

为防范此类交易风险,从去年下半年开始,房管局着手起草了《常州市市区存量房交易资金监管实施细则》,决定委托第三方来监管这笔交易资金。

“简单来说,就是借鉴支付宝模式,交易时资金由第三方支付保证机构监管,目前准备委托常州房产登记中心。到时购房者的房款全部打入监管账户;如果是先支付一部分,剩下的银行贷款也会提前发放到监管账户中,然后双方再办理过户等手续,最后第三方会将房款支付给房东。”陆金峰表示,目前省内南京、苏州和徐州等地已执行这种模式,效果不错。

常州的《实施细则》近期将会公布,目前存量房交易监管平台开发、交易资金监管窗口设置等工作正在全面推进,预计今年上半年就将上线运行。

新房
每个楼盘要有“说明书”

在新房市场,目前普遍实行预售制度,购房者先付钱,等到交付时才能看到产品,“这种交易信息的不对称,往往会造成很多购房矛盾。”

陆金峰介绍,为了保障消费者的知情权,规范房地产开发经营行为,有效降低因购房而带来的矛盾纠纷,预计今年上半年,常州将在全省率先推行售楼说明书制度。

据他介绍,说明书主要包括企业及项目概况、预售商品房基本信息、违约责任要点、前期物业服务协议、业主临时公约、风险提示等内容。

“对于项目存在的一些风险,开发商必须在说明书里作出提示,比如房屋质量存在一定比例的瑕疵、交易价格会有所波动;还有投诉较多的学区房问题,今后开发商必须在说明书里明确标出项目所在学区,这样双方万一发生法律纠纷,说明书披露的信息也可以作为有效证据。”陆金峰说。

另外,说明书必须在售楼处公开摆放,如果购房者有需要,也可向开发商免费索取。

住保
新开工保障房1.8万套

目前,常州已在全省率先做到中低收入住房困难家庭应保尽保。不过房管局局长孙勇表示,今年根据人均收入增长情况,将继续降低保障房申请门槛,进一步扩大覆盖面。

据介绍,今年常州全市将新开工各类保障房1.8万套(户),基本建成2.16万套(户),这些都要在今年11月底前完成。近期,市政府就将与各辖市区签订目标责任书。

除了加快建设保障房,今年房管部门还将通过常州市申请救助家庭经济收入状况核对中心这一平台,加强部门联动,做好保障房申请家庭的收入审核工作。

另外继续推进“三改”工程,根据市人代会要求,市区全年要完成“三改”3000户、50万平方米,对此房管部门将采取多种方式,及早确定好“三改”项目。

看风云
太阳今天又上班了

昨天凌晨开始,闪电、雷声、雨声、风声接连袭击常州,打扰了不少人的好梦。

一些市民对打雷感到奇怪,也有市民疑惑这算不算“春雷”。记者了解到,目前还是惊蛰节气,“惊蛰”的意思本就是上天以打雷惊醒蛰居动物,所以惊蛰节气打雷算是很正常的天气现象。另外,由于目前常州还没正式入春,因此不算正宗的“春雷”,而且在气象学上,并没有“春雷”的说法。

今天常州降雨结束,阴转多云到晴,太阳重新上班,白天风力减小到4级左右,早晨最低气温6℃,白天最高气温13℃。

明后天天气继续晴好,气温逐渐回升至17℃左右,预计本周日夜间,可能又会有一轮降雨过程。

张敏

今明后三日天气

今天 多云到晴 6-13℃
明天 晴 3-15℃
后天 晴转多云 4-17℃

出行
公交15路、277A路
今起临时调整线路

因芙蓉大桥改造施工,常州公交将于今日起临时调整15路、277A路。

15路:由常州客运中心始发,经竹林南路、飞龙东路、青龙西路、青龙东路、常焦路、常英路至芙蓉大桥往返。临时撤销“芙蓉”总站。其余站点保持不变。

277A路:由横山桥交通枢纽始发,按原线行驶至芙蓉环形岛后,向西绕行至芙蓉大桥站,然后按原线行驶。

刘明 王玉

公益
一对一心理咨询
让病人恢复了笑容

昨天,在常州市肿瘤医院怀德院区住院一个多月、一直愁眉不展的王大爷,在心理咨询师的开导下终于展开了笑颜。该院与心理咨询委员会的志愿者们携手开展“心系患者,心理关爱”系列咨询、讲座,王大爷是活动开展两周以来的第10位受益者。

据悉,58岁的王大爷去年查出得了肺癌,住进市肿瘤医院后,虽然治疗效果不错,但他就是走不出情绪低落的死胡同,每天愁眉苦脸。为了让他恢复对生活的信心,心理志愿者王文贤来到了他的身边。通过专业的一对一咨询,王大爷重新找到了“配合医生、好好治病、好好活着”的理由和自信,重新燃起了生命的希望。

据了解,今后每周四下午,心理志愿者还将陆续走进医院的其他肿瘤病房,帮助患者调适身心,让患者在最好的身心状态下接受治疗。

谈祥娟 陆文杰