

# 违反“7日退货”规定,将于年内开罚

## “7天无理由退货”频频遭拒,新《消法》执行半年,江苏消费投诉涨了52% 阿里巴巴、京东、1号店、亚马逊等10家电商已向国家工商总局递交整改报告

今年3月15日,新版《消费者权益保护法》正式开始实施,各种新规进入了消费者的生活,“举证倒置”“一赔三”等规定都成了消费者们的“维权利器”。昨天上午,国家工商总局、中国消费者协会联合通报新《消法》实施情况。据统计,今年1至8月,全国工商系统共处理消费投诉73.6万件,办结67.3万件,受理消费者举报15万多件,为消费者挽回经济损失9.27亿元。根据中消协相关调查,半年来消费者对新《消法》重要条款的认知度从年初的76.4%上升到目前的83.19%。  
通讯员 袁传敏 现代快报记者 朱蓓

### 全国

#### 工商总局与10家电商企业“约法三章”

国家工商总局消保局局长杨红灿介绍说,新《消法》颁布之后,总局制定出台了《流通领域商品质量抽查检验办法》、《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》、《网络交易管理办法》等3个配套规章,与新《消法》同步实施。并组织有关部门、行业协会和专家学者、律师等,围绕社会关注的热点问题进行研讨,起草了《侵害消费者权益行为处罚办法》(年内出台),进一步明确了预付式消费、七日无理由退货、消费者个人信息保护、欺诈消费者行为以及经营者故意拖延或者无理拒绝履行相关义务和相应的行政处罚。

据悉,之前被工商总局、消协约谈的阿里巴巴、京东、1号店、当当网、中粮我买网、凡客诚品、亚马逊、聚美优品等10家电商,目前已针对“7日无理由退货”规定的适用范围和具体执行标准,向工商总局递交了整改报告。

工商总局要求与这些电商企业“约法三章”:一是除法定排除情形

外,对于排除适用七日无理由退货的商品都要说明理由、明确标注,为什么不适用的理由要合理、合法,标注要落到每件具体的商品上,在消费者购物的过程中必须要有“一对一”的确认环节;二是明确“商品完好”是指商品本身完好,为查验商品而拆开外包装的情况绝不能作为拒绝退货的理由;三是第三方交易平台经营者要切实履行自身责任,确保七日无理由退货规定在平台上所有角落都能得到落实。

杨红灿透露,下一步,工商总局将研究制订《流通领域商品质量监督管理办法》,进一步促进新《消法》实施到位。同时推进商品质量监管知识库、商品质量监测数据库、消费侵权案件数据库的应用和完善,进一步提升消费维权现代化水平。

围绕消费者关注的热点难点,工商总局还将会同消协组织及时对重点企业、行业组织进行约谈,引导督促行业和经营者自律,全面提升消费维权社会共治,营造安全放心的消费环境。  
综合

### 配套办法

#### 新《消法》实施半年 出台三个配套办法

- 《流通领域商品质量抽查检验办法》
- 《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》
- 《网络交易管理办法》

#### 《侵害消费者权益行为处罚办法》(年内出台)

进一步明确预付式消费、七日无理由退货、消费者个人信息保护、欺诈消费者行为以及经营者故意拖延或者无理拒绝履行相关义务和相应的行政处罚

### 这两个条款 消费者用得比较多

#### “一赔三”

超市、菜场此类投诉最多

#### 案例

今年3月,如东栟茶镇消费者就遇到了这样的问题,他在超市购买了3.5公斤莴苣,在结账时发现,超市出具的购货小票上标出的价格,和超市标明的商品实际销售价格并不一致。这让消费者多付了3.01元。最终,消协工作人员调解后,根据新《消法》的相关条款,参照“一赔三”赔偿金额不足500元的赔偿500元的条款,超市赔偿消费者500元。

#### 专家分析

江苏省消协副秘书长李小姐说,新《消法》执行后,很多消费者都很乐于使用这条法律法规来进行投诉,特别是一些超市、菜场中的消费纠纷,此类投诉最多,这除了“一赔三”的规定增加了商家的违法成本外,因为有500元的赔偿基数“兜底”,所以很多消费者在小纠纷中也喜欢使用这项条款。“大件商品消费价格较贵,一般调解中赔偿也不一定能达到三倍,一般由双方协商。”

据介绍,新《消法》执行半年来,因为欺诈而得到加倍赔偿的投诉案例共有71件,这个数字比去年同期上升了23%。

#### “举证倒置”

专业问题不再商家说了算

#### 案例

今年5月5日,消费者邹先生在某建材城一家装饰材料店买了一批“百洁”免漆复合地板,店家将地板送到家并铺好后,邹先生用沥干水的拖把清理一下地板便离开了。第二天,他发现地板有些变形,认为这是地板质量存在问题,要求店家全部拆除地板,退还预付款,并赔偿损失。

调解中,根据“举证倒置”的原则,消协工作人员要求装饰材料店提供证据,并证明地板的变形,不是地板的质量问题所致,而是由于邹先生拖地行为造成的。但装饰材料店负责人说不出个所以然,最后同意退还全部货款4898元,并负责承担运输、铺设拆除的全部费用。

#### 专家分析

在购买家电出现消费纠纷时,也时常有消费者使用“举证倒置”来进行维权。这些需要专业知识才能判断的“高大上”产品,不再是拥有相关知识的商家说了算,想要证明并非自己的产品质量问题,商家也得拿出证据来。

### 数据分析

#### 昨天,国家工商总局、中国消费者协会联合通报新《消法》实施情况

今年1至8月  
全国工商系统共处理消费投诉73.6万件

办结67.3万件

受理消费者举报15万多件

挽回消费者经济损失9.27亿元

#### 消费者对新《消法》重要条款的认知度

从年初的76.4%  
上升到83.19%

#### 江苏省消协公布了新《消法》执行半年来消费投诉情况

从3月15日~9月15日

共受理消费投诉68942件,比去年同期上升52%

金融服务类投诉100件  
比去年同期增长1.35倍

房屋装修投诉639件  
比去年同期增长超一倍

网络投诉6115件  
比去年同期上升7.4%

虚假宣传投诉达到1046件  
比去年同期增长了一倍多

虚假宣传投诉里有一半以上都是涉及食品的消费投诉

### 江苏

#### 新《消法》执行半年,投诉同比涨了一半多

昨天,江苏省消协也公布了新《消法》执行半年以来的消费投诉情况,从3月15日到9月15日,共受理了消费投诉68942件,比去年同期上升了52%。省消协表示,“网购后悔权”在维权应用中遭遇了各种问题,商家使用自列“不适用名单”或者在包装完整性上挑刺等手段来规避退货。这种做法明显是不合规定的,其中自列“不适用名单”属于不公平格式条款。江苏省工商部门也表示,近

期将针对此类不公平的格式条款约谈电商企业。

江苏省消协副秘书长李小姐说,新《消法》执行后,消费者利用法律武器进行消费维权的积极性确实增加了不少,所以投诉总量出现了明显的上升。在消协的统计数据中,网购投诉之所以增长不多,是因为很多电商往往会主动“求和解”,满足消费者的维权诉求,减少了相关的投诉数量。

#### 后悔权总被拒,7天无理由退货难落实

新《消法》一大亮点就是网购“7天无理由退货”条款,即大家热捧的“网购后悔权”。但这副“后悔药”却并不容易吃到,在很多消费投诉中,商家、电商平台都通过各种手段来进行规避,消费者想要轻松退货,却是非常难。

此前,南京市民何先生在网上购买手机后,就试图用“网购后悔权”退货,但商家却表示拆开包装影响二次销售,需要收折旧费。

“包装问题”是商家拒绝无理由

退货的其中一招,还有一个“大招”则是商家或者电商自己列出的不适用“网购后悔权”的清单。商家和电商往往宣称,我已经在网站或者网店作出了公示,你购买了我们的产品就默认了这条规定,所以,这些商品不可以进行无理由退货。

李小姐说,电商和商家这样的做法肯定是不对的,这样的“不适用名单”可以被看做是网站针对“网购后悔权”推出的“不公平的格式条款”,应该是不符合规定的。

#### 江苏工商将约谈电商企业,名单还没确定

面对“7天后悔权”总被拒的问题,相关部门如何解决这种“维权困境”呢?昨天,江苏省工商局相关人士告诉记者,他们目前正在对此类不公平的格式条款进行梳理,近期将对相关电商进行约谈。“目前,电商名单还没有确定,还在梳理过程中。”

李小姐说,针对这些不公平的格式条款,消协也在进行梳理和论证,列入“公益诉讼”的备选问题之中。新《消法》赋予了消协组织公益诉讼的权力,而消协也邀请了相关专家对各种行业领域的“霸王条款”进行论证,将对涉及消费者普遍利益的消费问题提起诉讼。