



关键词: 电视购物



电视购物宣传 普遍违规

中国消费者协会今年7至10月组织工作人员以普通消费者身份对33家卫视购物栏目和12家专业购物频道的电视购物商品进行样品购买和信息采集,就售后服务等进行了体验、测试和评价,并于2日正式发布了《电视购物服务测评报告》,曝出了当前我国电视购物行业存在商品质量低劣、售后服务体验不佳和宣传信息普遍违规等问题。

权威发布

权威发布

中消协体验45家购物频道发现: 120条电视购物 111条涉嫌违规

产品质量不符合国标、不提供购物发票、不执行7天无理由退货、产品没有联系人及发货地址……中消协工作人员以普通消费者身份对33家卫视购物栏目和12家专业购物频道进行信息采集和样品购买后发现,部分电视购物产品质量及售后问题堪忧,特别是虚假宣传问题突出,其中120条电视购物宣传信息中,竟然有111条涉嫌违规。

据新华社、《北京晚报》

1 一成多样品不符合国家标准

中消协昨天发布《电视购物服务测评报告》,本次调查主要涉及电视购物中的保健食品、保健用品、化妆品、服装家纺、家用电器、锅具、珠宝、净化产品、助听器类型中的中低价位产品。送检样品118款,有17款存在产品相关证件过期或不符,产品标示或代号缺失,卫生指标、安全指标或功能指标等不符合国家标准等问题。

其中,“邦瑞特防脱育发膏”(贵州卫视)样品批件过期;“稀土银盾”(河北卫视)样品和“穴位降压贴”(陕西卫视)样品的

注册证号类别不符;“V_Hair韩方即时遮盖焗油膏”(优购物)样品的批准文号类别不符;“四大名著金币”(黑龙江卫视)样品无厂家代号、材料名称、纯度印记等。

测试同时发现,“御金方茶”(吉林卫视)样品的重金属铅超标,微生物指标霉菌和酵母超标,功效成分茶多酚含量低于标签标注值;“东菱微电脑多功能面包机”(三佳购物)样品的输入功率和电流不符合国家相关标准;“艾笛生助听器”(青海卫视)样品的满档声增益、等效输入噪声级不符合国家相关标准。

2 售后服务存在4大问题

从售后服务体验来看,主要问题包括:一是购物发票和购物单据缺失严重。二是七天无理由退货服务差。104款样品退货体验中,卫视购物栏目有43款未成功退货,专业购物频道有4款未成功退货。多数卫视购

物栏目没有明确专门的售后服务电话;三是部分电视购物商家物流信息缺失较多。有19款卫视购物栏目样品缺失消费者应知悉的发货地址、联系人和联系电话等关键信息;四是个人信息保护存隐忧。

3 九成多宣传涉嫌违规

在被评价的120条电视购物宣传信息中,有111条不同程度存在涉嫌违反相关法律法规和指导性文件的问题。

其中,比较常见的有:违规介绍药品、性保健用品和丰胸、减肥产品,如“抹药老方”(兵团卫视)、“睡觉瘦身法”(东南卫视)等宣传信息。

使用极端化、绝对化语言,

如“治骨秘方”(广东卫视)、“一品天香盛世五福名木套组”(风尚购物)、“赛普瑞斯双面煎不粘锅具套组”(环球购物)等宣传信息。

叫卖式夸张语调宣传商品,如“魔法清烟器”(青海卫视)、“穴位降压贴”(陕西卫视)、“云南白药干草美姿”(深圳卫视)等宣传信息。

4 呼吁落实经营者实名制

中消协已专门就本次测评结果向相关单位进行了反馈,部分单位已主动进行整改。

但截至发稿,仍有12家卫视购物栏目和1家专业购物频道对

中消协反馈无任何回应。

为此中消协建议,应该建立问题可追溯机制,并应该尽快落实电视购物行业经营者的实名制问题。

关键词: 消保法

去年网购正品率58.7%

2日提请全国人大常委会审议的全国人大常委会执法检查检查组关于检查《中华人民共和国消费者权益保护法》实施情况的报告显示,近年我国电子商务发展迅猛,网络消费成为消费侵权案件多发领域。

报告指出,网络零售交易额以每年40%以上的速度增长,2014年达到2.8万亿元。据商务部反映,互联网领域侵犯消费者合法权益、制售假冒伪劣商品等违法犯罪行为突出,已经成为侵权假冒的重点环节。

据国家工商总局抽查,2014年的网购正品率只有58.7%。2014年全国工商部门共受理网络购物投诉7.78万件,同比增长356.6%。



7天无理由退货 你都能退了吗?

2日,全国人大常委会执法检查检查组关于检查消保法实施情况的报告提交全国人大常委会审议,报告直言“法律规定的一些内容还没有真正‘落地’”,并就法律的实施贯彻问题提出了建议。

新修订的消费者权益保护法自去年3月15日起实施已一年有余,其中新加入的“7天无理由退货”“消费公益诉讼”等重要内容在法律修订之时备受关注。被各界寄予厚望的新消保法,有哪些内容“落地难”?难在哪里?

据新华社

1 7天无理由退货争议最大

“我在网上买了一个电子产品。网页上写明‘支持7天无理由退货’,但又附了一则售后服务提示,要求产品包装中的塑料泡沫不能损坏、包装机器塑料膜不能丢失等。”广州市民黄先生说,“商家的理由是‘无理由退换货产品必须不影响二次销售’,但这等于让无理由退换货的规定形同虚设了。”

全国人大常委会执法检查组的报告指出:“从检查情况看,无理由退货产生的争议在许多地方已经上升为消费者投诉的第一位。”

报告显示,争议主要集中在两个方面:一是退货范围。经

营者和消费者关于哪些商品适用无理由退货存在不同理解,导致争议发生。二是对商品完好解释。有的商家不仅要求商品本身完好,而且商品包装必须完整,甚至要求商品不得拆封、试用。还有一些商家存在故意拖延拒绝退货、折扣或赠送商品不予退货等现象。

记者调查发现,不少电商自行设定了“不适用七天无理由退换货商品范围”,有的则以“特定种类商品退货后包含安全隐患”“无法排除消费者以假换真退货”等为由拒不执行7天无理由退换货。

在淘宝网,“默认不支持7

天无理由退货”的商品包括消费者定做的定制类商品、鲜活易腐类商品、服务性质的商品、个人闲置类商品等六类。此外,贴身衣物、贵重珠宝首饰、家具家电等九类商品则被归为“默认支持七天无理由退货,卖家可根据商品性质选择不支持七天无理由退货”。

“这些商家自定义的附加条件,让‘7天无理由退货’执行乏力。”吉林省消费者协会副秘书长宗守运说,“法律条文的本意是好的,但是现实中商家有诸多理由不执行。因此还需要各地、各行业制定相关细则,让法律实用、好用。”

2 消费公益诉讼一年多仅成功提起一例

今年7月,上海市消费者权益保护委员会就手机预装应用软件引发侵权责任纠纷问题,分别向天津三星通信技术有限公司和广东欧珀移动通信有限公司发起消费公益诉讼,并被法院受理。案件已于9月在上海市中级人民法院开庭审理。

“新消保法实施一年多来,仅有上海市消保委成功提起了一件消费公益诉讼。”全国人大常委会执法检查检查组报告中说。

一个引人注目的案例是,浙江省消保委针对“强制实名制购票乘车后遗失车票的消费者另行购票”的行为向上海铁路局提起公益诉讼,今年1月法院最终裁定“不予受理”。

从全国人大常委会执法检查组报告来看,消费公益诉讼推进缓慢的原因有三:一是消费公益诉讼是新生事物,消协组织对此缺乏经验,也缺少相应的专业能力和技术支持;二是有关的诉讼规则,配套制度尚待明确,特别是受案范

围、程序规则、举证责任、费用承担、赔偿标准等问题,影响了公益诉讼的开展;三是消协组织在提起公益诉讼时受到的压力比较大。

全国人大常委会执法检查组报告建议,最高人民法院在今年内出台关于消费公益诉讼的司法解释,明确诉讼范围、举证责任、损害赔偿等内容,支持省级以上消协组织开展消费公益诉讼。同时建议最高法院将涉及消费者权益保护的案件实行单独案由管理。

3 新消保法诸多条款“落地难”

长春市民曹女士今年7月在某网站订购一批图书,不久接到了来自浙江的电话,称目前无货,让她取消订单,再按照提示到别的网站购书。曹女士登录原来的网站查看,发现这批书仍然有货。随后,她致电网站客服,对方表示不知情,并称网站并未泄露消息。

不少消费者有跟曹女士类似经历。虽然新消保法首次以

立法的形式将个人信息保护确认下来,是消费者权益保护领域的一项重大突破,但全国人大常委会执法检查组报告显示,各地反映新消保法规定的经营者收集、使用消费者个人信息的制度过于原则,执法主体不明确,消费者个人信息被违法收集使用的势头不减。

“咨询个人信息泄露维权的不少,但真正拿起法律武器

到法院起诉保护个人信息的几乎没有。”中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领说。

新消保法面临“落地难”的内容并不止这些。

报告中建议,国务院在2016年底前出台消保法的实施条例,对法律确定的远程购物无理由退货、经营者承担举证责任等重要制度进行细化补充,使之更具有可操作性。