

“无理由退货”制定细则 网店任性拒退行不通了

相关征求意见稿拟新增三类商品不适用退货规定

网购商品七日无理由退货实施两年来,看起来很美,落实却不到位。退货商品应当完好,完好怎么定义?其他“不宜退货”的商品,具体又指什么?针对这些“漏洞”,昨天,国家工商总局公布《网络购买商品七日无理由退货实施办法》,并向社会公开征求意见。现代快报记者了解到,《征求意见稿》中新明确了三类商品不适用七日无理由退货规定。同时,所有不适用无理由退货的商品必须进行明确标注。办法拟于明年3月15日正式施行。

现代快报/ZAKER南京记者 徐岑



资料图片

这三类商品可不退货

此前,新消法规定了4类不适用七日无理由退货的商品范围,包括消费者定作的商品;鲜活易腐的商品;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。另外,“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”也不适用无理由退货。

现代快报记者了解到,就是这句话,使得不少人网购时遭遇网店单方面“不予退货”。甚至有些网店店主随意解释不适用的理由,让七天无理由退货变成空话。

为此,《征求意见稿》新明确了三类商品经消费者在购买时确认,可以不适用七日无理由退货规定。即,拆封后易导致商品性质改变、影响人身安全或者生命健康的商品;一经激活或者试用后价值贬损

较大的商品;销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。同时明确,不适用无理由退货的商品,网络商品销售者应当进行明确标注,并在商品销售必经流程中设置显著的提示程序,供消费者对单项购买行为进行确认。如果没有确认环节,不得拒绝无理由退货。

商品完好标准有了界定

新消法规定,消费者在退货时应保证商品完好。怎么定义“完好”?正是买卖双方矛盾最多的地方。最常见的投诉是,消费者拆开鞋盒试穿,不满意想退货,商家会以破坏了商品的完好性为由而不予退货。

现代快报记者了解到,今年上半年,南京12315共接到投诉24485件,其中8978件为网购消费投诉,占投诉总量的36.7%。而投诉的主要问题,就包括经营者不积极处理消费者合理的退换货要求。

今后,这样的问题就不存在了。

《征求意见稿》明确,消费者基于查验需要打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试,不影响商品的完好。也就是说,想试鞋子打开鞋盒,是不影响商品的完好的。

但超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,被视为商品“不完好”。比如,服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商品,商标标志被摘、标志被剪,商品受污、受损的;食品、药品、保健品、化妆品、医疗器械、计生用品、办公耗材、汽车耗材类:一次性密封包装被损坏;电子电器类:进行未经授权的维修、改动,破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等,有难以恢复原状的外观类使用痕迹,或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据

留存等数据类使用痕迹的。

退货时记得赠品也要退

关于退货程序,《征求意见稿》规定,选择无理由退货的消费者应自收到商品之日起七日内向网络商品销售者发出退货通知。七日期间自消费者签收商品的次日开始计算。网络商品销售者应当在收到退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款。

使用积分、代金券、优惠券、信用卡等方式购物的消费者,退货也有了更具体的规定。比如,采用信用卡付款并支付手续费的,网店退款时可不退手续费。而采用积分、代金券等形式的,退款时需以相应形式返还消费者。另外,退货时商品本身、配件、赠品等必须一并退回。赠品包括积分、代金券等,如果赠品不能退回,商家可要求消费者以市场价支付赠品价款。

▶ 网店可别任性

卖家拒不退货最高罚3万

除了网店要履行七日无理由退货义务,此次也明确了网络交易平台需要与平台上的所有网络商品销售者签订协议,明确双方落实七日无理由退货制度的责任义务,并对他们进行检查监控。如果有消费者投诉,交易平台必须进行调解。

如果网店拒不实施,或者任意解释“不适用”七日无理由退货的范围,工商部门将予以警告,责令改正。拒不改正的,最高将罚3万元。

热烈祝贺《现代快报》创刊17周年!

**中央路红星
7天大卖
耍大牌** 超级大牌出厂直购

10月1日—10月7日

**——7天乐享——
全场狂降
10%
线上领券再享商场补贴**

**——7天乐购——
购物赠
家电壕礼
满额换购刮刮卡**

**——7天乐购——
任性抽
iPhone 7
卡集签到, 购物满额**

**——人气活动——
波奇服务
萌宠节
宠物用品疯狂抽**

**扫码抢卡集
赠进口牛奶
及iPhone7 抽奖券**

官方微博

南京中央路商场地址: 中央路224号 电话: 025-83368688 地铁1号线玄武门站下3号出口向北300米