

2016中国消费·维权高峰论坛

中国消费网

2017年01月20日 星期五

请输入关键字



首页 > 新闻 > 消费要闻

解读《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》

2017-01-13 09:13 来源: 中国消费者报·中国消费网 田珍祥 | 我要分享



中国消费者报报道(记者田珍祥)1月11日,国家工商总局对外公布《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(以下简称《办法》),细化了《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)规定的“七日内无理由退货”制度。《办法》有哪些亮点?对规范网络购物市场和维护消费者权益都有哪些作用?《中国消费者报》记者就此采访了国家工商总局消费者权益保护局局长杨红灿、中国政法大学副教授朱巍。

明确无理由退货范围

以往,消费者在网购时经常会遇到这样一种情况,消费者认为属于无理由退货的商品,退货的时候,商家却声称不属于无理由退货范围,导致双方争执不下。《办法》对此进行了规范。除了《消法》规定的不适用七日无理由退货规定的4类商品外,《办法》第七条新增了3类商品,在购买时经消费者确认,可以不适用七日无理由退货规定,即拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品,或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品;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。

杨红灿表示,《消法》规定了不适用无理由退货的情形,即消费者定作的商品;鲜活易腐的商品;在线下载或者消费者拆封的音像制品以及计算机软件等数字化商品;交付的报纸或者期刊等4类不适用无理由退货的商品,及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。实践中,一些经营者擅自对不适用无理由退货的商品范围进行扩大解释,容易引发消费争议。《办法》根据商品性质,补充了上述3类经消费者在购买时确认可以不适用七日无理由退货的商品。需要说明的是,网络销售的商品种类繁多,商品性质、商品包装千差万别,难以通过一一列举具体商品名录的方式规定七日无理由退货制度的适用范围。所以,《办法》采取了概括加列举的方式,以更贴近网络交易实际,增强实践中的可操作性。

朱巍表示,《办法》明确了不适用后悔权的商品类型,以及经明示后,可以不适用后悔权的商品类型,最大程度避免了平台或销售者随意利用解释权或格式合同破坏后悔权适用的可能性。同时,加入了不适用明示的规定,平衡了特殊商品的豁免以及消费者知情权的保障。

界定商品完好标准

《消法》第二十五条规定,消费者退货的商品应当完好,但对商品完好的标准未加以明确。实践中,一些网店经营者不仅要求商品本身完好,还要求商品包装必须完整,甚至要求商品不得拆封、试用,一定程度上限制了消费者的权利。《办法》第八条规定,消费者退回的商品应当完好。商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好;并进一步明确,消费者基于查验需要而打开商品包装,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。

杨红灿表示,在此基础上,《办法》规定对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,应当视为商品不完好,并进一步根据不同行业经营特点和不同类别商品性质,明确了三大类商品“不完好”的判定标准:一是食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品的必要的一次性密封包装被损坏的;二是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



维权中心

我要投诉

曝光台

投诉要闻

报告专区

- 投诉曝光: 河南敏达置业有限公司拒绝...
- 投诉曝光: 德邦物流运输电视到货发现...
- 投诉曝光: BLOVES婚戒定制中心交付订...
- 投诉曝光: 奇田热水器安装一个月严重...
- 裸贷女生为买买买三年欠三万 还钱后...
- Agoda自辨酒店传递错信息波及消费者

中国网民消费情绪指数

更多+



精华推荐



陕西杨凌示范区工商分局新区工商所



河北省消协发劝谕函建议健身房



解读《网络购买商品七日无理由退

人使用数据留存等数据类使用痕迹的;三是服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商标标识被摘、标识被剪或商品受污、受损的。

朱巍表示，界定商品完好标准，将为消费者网购退货提供更好的依据，比如基于检验拆开包装视为完好，商家以后将不能以此为理由拒绝退货。

确定七日计算时间

《消法》第二十五条规定，经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的，按照约定。但并未就消费者和经营者之间解除商品购买合同的告知义务、“七日”的期间计算方法、经营者返还消费者商品价款的形式等具体程序问题进行明确，导致消费者和商家扯皮现象不断涌现。

为此，《办法》明确规定各方主体的规定动作、时间节点、延误责任，并规定选择无理由退货的消费者，应当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起算。

杨红灿表示，《办法》明确了退货的程序，具体分为4步：一是选择无理由退货的消费者应当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，七日期间自签收的次日开始起算;二是网络商品销售者收到退货通知后，应当及时向消费者提供真实准确的退货地址、联系人、联系电话等有效联系信息;三是消费者获得上述信息后应当及时退回商品，并保留退货凭证;四是网络商品销售者应当在签收退回商品之日起七日内，向消费者返还已支付的商品价款。整个流程一目了然，进一步保障了行使无理由退货权利的便捷性可靠性。此外，《办法》还明确了退款方式比照购买商品的支付方式，以及消费者使用积分、代金券、优惠券等优惠、信用卡等情形下的退款方式。

朱巍称，《办法》明确了无理由退货涉及七日的计算方法，从收到的次日起算，最大限度地扩展了消费者合法权益。新规也明确了销售者退款的最终日期，解决了长期以来“退而不还”的尴尬。

加大网店及平台责任

除了《消法》规定的经营者一般义务外，《办法》细化和强化了网络商品销售者和网络交易平台提供者履行无理由退货义务的规定。

杨红灿介绍说，《办法》主要在以下几个方面明确网店和平台责任：一是要求销售者经营者应当对于不适用无理由退货的商品有明确标注，并在销售必经流程中设置显著的提示程序，供消费者对单次购买行为进行确认;二是要求网络交易平台提供者积极履行平台管理责任，对平台上经营者落实无理由退货规定情况进行监控检查，发现违法行为应当及时制止，并向工商部门报告，必要时可以停止对其提供平台服务;三是要求网络交易平台提供者承担消费维权主体责任，建立消费纠纷和解和消费维权自律制度等;四是首次创设了无理由退货商品检验及再流通制度，对能够完全恢复到初始销售状态的无理由退货商品，可以作为全新商品再次销售，对不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品而再次销售的，应当通过显著的方式将商品的实际情况明确标注。

杨红灿表示，对于销售者和平台提供者不履行无理由退货有关义务的行为，《办法》规定了两类罚则：一类是依据《消法》第五十六条予以处罚，包括网络商品销售者未经消费者在购买时确认，擅自以商品不适用七日无理由退货为由拒绝退货，或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续，或者未向消费者提供真实准确的有效联系信息，致使无法办理退货手续;在收到退回商品之日起超过十五日未向消费者返还已支付商品价款的行为。另一类是根据《行政处罚法》授权设置了警告、责令改正甚至罚款的处罚，包括网络交易平台提供者未在其平台显著位置明示七日无理由退货规则及配套的有关制度，或者未在技术上保证消费者便利完整地阅览保存;销售不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品，且未通过显著方式明确标注商品实际情况等。

朱巍表示，新规再次重申倡议建立主体责任制度，如经营者和平台的先行赔付制度和首问制度。另外，《办法》列明了工商部门对于不履行规定的经营者和平台不仅有处罚制度，而且还有信用处罚制度和公示制度，将更好地保护消费者权益。

责任编辑：覃辉



节前抢票催生网络“黄牛”



七旬老人被四川泸州移动强制扣费



2016直销业年度代表词出炉：诚信

热门排行

本日 本周 本月

- 1 当心有“坑”!成都工商曝光一批违法 (共0条评论)
- 2 外卖大数据：白领最爱麻辣烫 (共0条评论)
- 3 河北省消协发劝谕函 建议健身房清理 (共0条评论)
- 4 珠宝中心打着“皇家”幌子蒙人 (共0条评论)
- 5 解读《网络购买商品七日无理由退货暂 (共0条评论)
- 6 广东三地调查：超六成用户不了解家电 (共0条评论)
- 7 我国全面按病种收费 实行最高限价 (共0条评论)
- 8 饮料满意度报告：碳酸饮料偏好度仅为 (共0条评论)
- 9 辽宁政协委员建议：发展智能家居提升 (共0条评论)
- 10 欢迎参加“12315保护消费者权益”微 (共0条评论)



了解更多消费新闻！
欢迎扫描下方二维码
关注中国消费者报微信(zxbccn、consumer315)。



国家工商总局主管

[网站地图](#) [登录](#) [注册](#)

- 河北省消协发劝谕函 建议健身房清理“
- 解读《网络购买商品七日无理由退货暂行
- 中消协：良品铺子等34款网购商品存在问
- 中消协发布2017年消费维权年主题：网络

相关搜索：

合格证信息泄露新车难上牌... 河北省消协发劝谕函 建议... 解读《网络购买商品七日无...
中消协：良品铺子等34款网... 中消协发布2017年消费维权... 《网购七日无理由退货暂行...

分享到：

“一个热点新闻事件上加以一种**情绪化**的意见，
就能够点燃一片舆论的导火索。”
—— 胡钰：《新闻与舆论》



热门推荐

- 福建打掉一地沟油窝点 地沟油中捞出避
- 骏丰频谱水饮用指南
- 最牛网吧 美女陪上网
- 联通手机上网包月流量超限无预警 产生
- 色情版《格林童话》下架事件透视

网友评论 (0条评论)



[登录](#)|[注册](#)

来说两句吧...

发表评论

[全部评论](#)