



2013年
11月2日
星期六
农历癸巳年九月廿九
第119期(总第1435期)
本期8版

杨浦时报·周末

沪报字第0189号 每周逢二、四、六出版 新闻热线:55217699 数字报网址: www.yptimes.cn E-mail:ypt@yptimes.cn

《消费者权益保护法》实施近20年,迎来首次大修 瞄准新消费方式 网购维权有利器

■记者 刘竹一

本报讯 近年来,以网络购物为主体的媒体购物的投诉量在服务投诉中遥遥领先,由于管理和售后服务滞后于网络购物市场的快速增长,网购产品的质量保证和服务的承诺兑现将极大考验着网购行业的健康发展。《消费者权益保护法》近日迎来实施近20年来的首次大修,将于明年3月15日起实施。全新修改的新《消法》将为消费领域注入怎样的“新风”?普通消费者应该关注哪些新变化?区消保委对此进行解读。

目前,网络消费投诉中存在九大主要问题,一是宣传与实物差距大;二是商品质量良莠不齐;三是格式合同有待规范;四是物流配送问题频出;五是货款支付存在风险;六是售后服务争议突出;七是欺诈行为屡禁不止;八是信息安全亟需加强;九是评价搜索玄机重重。

作为非现场购物形式的网络购物,消费者无法对所购商品进行直观感受,一些缺乏诚信的经营者往往利用信息严重不对称的优势,夸大商品的性能、功效,误导消费者,甚至借此实施网络诈骗,严重侵害消费者的合法权益。而网络购物又以异地消费居多,涉及环节多,一旦发生消费纠纷,由于消费者缺少有效证据,难以投诉。

新《消法》针对网络购物这种新兴消费形式,从三个方面强化了消费者维权保障,是本次修法的一大亮点。

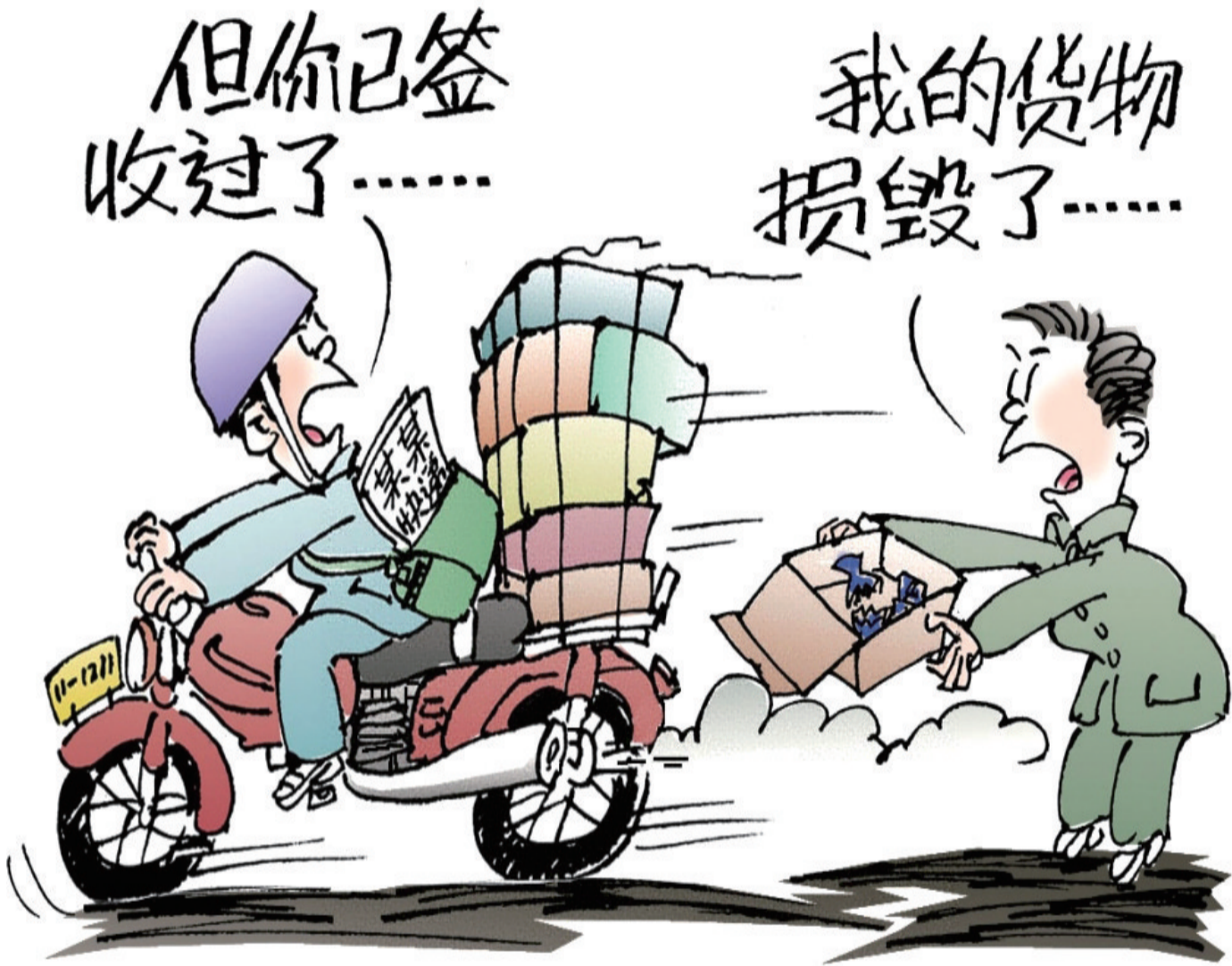
“冷静期”:新增七日无理由退货

随着信息技术发展,网购逐渐成为人们购物的重要方式之一。但这种消费方式因消费者主要通过经营者提供的图片、文字、别人评价等选择商品,不易辨别商品的真实性,消费者和经营者之间信息不对称是网购投诉持续增加的重要因素。

例如,消费者李小姐日前在网上看中一款皮包,货品到手,发现色差极大,淡米黄色变成土黄色,拉链根本没有照片上的质感。想退货,却被卖家以无质量问题拒绝。新《消法》实施后,消费者遇到此类问题将不再“有苦难言”。

新《消法》在经营者义务一章新增了“冷静期”制度。考虑到网络购物等市场发育程度和对经营者的影响,防止有的消费者滥用这种权利,新《消法》同时明确了不宜退货的情形,退货的商品应当完好以及退货费用的承担,从而增强了法律适用的确定性和可操作性。

新《消法》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,但下列商品除外:(一)消费者定作的;



(二)鲜活易腐的;(三)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;(四)交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外,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,不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。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。

值得注意的是,退货的商品应当完好,仅限

于商品本身,除法律明文规定外,对于商品的包装等,由于需要验视、试用,允许拆封。区消保委相关负责人表示,“当然,法律关于七日无理由退货的规定仅是最低要求,也有部分经营者为增加行业竞争力,向消费者提供更长的退货权行使期间,这是值得鼓励的。”

“全透明”:新增经营信息披露制度

消费者陈先生今年年初通过网站购买了3个疗程的强力透骨膜,使用一个月后没有产生网上宣传的治疗效果。向网站提出退货要求后,得到网站同意,但直到4月份网站关停,始终未向陈先生提供退货的具体地址。为避免消费者“退货无门”,新《消法》增加了网购等非现场购物信息披露制度。

新《消法》第二十八条规定,“采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。”

本条规定的核心是保障消费者的知情权。要求经营者提供经营地址、联系方式,有助于明确经营主体,解决非现场购物面临的突出问题;安全注意事项和风险警示等信息有助于消费者全面、客观进行分析和决策;售后服务、民事责任事前明确,便于发生问题从速解决。

“紧箍咒”:新增网络平台责任约束

张先生发现某品牌的手机宣传得很火,于

是通过某网站订购了一款。但手机到手后,张先生发现,实物和网站上看到的宣传效果相差甚远——广告中的钢化外壳变成了塑料外壳,而且宣传中的很多功能都不具备。张先生拨打网站电话要求退货遭拒绝,不久后,他就再也无法登陆该网站。

“网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”根据新《消法》第四十四条,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

新《消法》规定,网络交易平台提供者平台作为第三方,承担有限责任,一是在无法提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的情况下,承担先行赔偿责任。二是在明知或应知销售者或者服务者利用平台损害消费者权益的情形下,未采取必要措施的,承担连带责任。

需要特别关注的是,本条所讲主要是网购买卖合同中,网络交易平台何时承担责任的问题。作为服务合同的提供主体,网络交易平台除审核义务、信息披露义务外,自身还负有其他应尽义务,如:保障网络服务安全、告知消费者风险防范、规范信用评估服务、保护消费者个人信息、制定纠纷解决规则及协助解决争议、协助出证义务等,网络交易平台不履行应尽义务,损害消费者权益的,也要承担相应责任。

九大主要问题

- 宣传与实物差距大
- 商品质量良莠不齐
- 格式合同有待规范
- 物流配送问题频出
- 货款支付存在风险
- 售后服务争议突出
- 欺诈行为屡禁不止
- 信息安全亟需加强
- 评价搜索玄机重重

网络消费投诉

投诉

