

直击网购痛点

专家支招消费者维权



维权热线：
08183310909
18982866999
百姓维权

现在,网购已经成为很多消费者的生活习惯。然而,在网购的过程中,会遇到各种各样的烦心事,成为消费者最恨的网购痛点。对此,我刊特采访市消费者协会秘书长龙世武,教您面对网购纠纷发生后如何进行消费维权。

怎样无理由退换货

“现在通过网络、电视、电话、邮购等方式来销售商品是非常常见的事,我们周边的很多人都是网络购物的达人。”龙世武认为,在网络购物如此繁荣的情况下,存在的问题也不少。因为消费者完全依赖于商家在网络、电视、电话或者邮购小册子上单方描绘,被其美好情景所吸引。消费者没法像现场购物那样直接接触到这些商品,在信息严重不对等的情况下,消费者如何保护自身权益?由此,《消费者权益保护法》中,立法者专门制定了一条有关远程购物七天无理由退货的规则。

据了解,这项制度的核心是说,经营者如果采取网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的,消费者有权自收到商品起七日内退货且无需说明理由。需注意的是,法定以及约定

的情况是例外。

第一类,法定的不适用七天无理由退货的例外分成四种情况:一是消费者订做的物品,二是鲜活易腐类品,三是在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,四是教辅的报纸期刊时效性强,不适用七天无理由退货。

第二类,约定的不适用是商家和消费者间的约定,这种约定是有一些条件的。比如根据商品的性质,并经消费者在购买时确认不宜退货的不适用,比如贴身的衣物、保质期很短的食品等恐怕都不太适合。远程购物的确认环节应是单独的、特别的,但现实生活中网络经营者以单独设置确认程序或弹出窗口等方式还是存在较少。所以,两个条件必须同时达到。

关于退货商品完好性

另外,七天无理由退货还要求消费者有一项保证退货商品完好的重要职责。什么叫完好?龙世武认为,应该是商品主要的价值功能是完好的。因为消费者拿到商品一般要拆开包装检试,可能还会涉及简单的试用,在这种情况下依然是符合完好性标准的。同时,相关法律明文规定要求经营者在收到货品之日起,就退回商品之日起七日内返还消费者支付的商家价款。同时,法律原则性规定,退回

商品的运费是由消费者承担。但若经营者和消费者另有约定的的情况下,法律也是支持的,比如商家承诺退换货包邮,若拒绝执行,商家就构成违约。

据了解,有些商家对于完好性的解释是不影响二次销售,这个“不影响二次销售”有些就扩大解释为不能拆包装,一旦拆包装就认为已经影响到二次销售。从这个角度来说,七天无理由退货制度恐怕执行得不是特别到位。

预防和处理网购纠纷

据了解,网络购物是一种远程的购物,首先要明确知道经营者是谁。龙世武称,经营者一般是个人或公司、商业组织。如果是传统网站,可以先查其域名,获取联系人的地址、联系方式等。传统网站在首页的最下端有一个标志,点进去能链接到工业和信息化部域名登记注册中心,可以查询这个网站的域名,获取网站的所有人的详细信息。

如果是APP,它收集了每个手机用户的个人信息,但目前没有权威的机构来确定APP的经营者或主办者是谁,不像传统网页端的经营主体备案管理那么严格。如今对于APP更多依赖于下载平台的查验,但这种查验往往是在线的,很容易经过数字化进行变造。主体身份确定了,消费者才能更踏实消

费。此外,消费者对于商品的选择要考虑适当性,如果一类商品与其它同类商品差别不大,要选择真实性相对高的商品。

发生网络购物纠纷以后,如果在第三方网络交易平台上出现问题,消费者可选择在线争议调处。消费者成为第三方网络交易平台用户时,需签订一个在线的服务协议,其中写到有权对相关的纠纷进行调处,这个调处基于双方合同,消费者与商家都要同意。因此,第三方网络交易平台就获取了调处权利,并且有很强的效率。一般来说,它对消费者有利的调处结果就是消费者可以退货。

法律上还规定了,如果消费者碰到消费欺诈是有权获得退一赔三,这是消费者的法定权利。

(本报记者 胡健)

农行达州分行

绘就信贷服务实体经济“路线图”

本报讯 从农行达州分行近日召开的全市农行年初工作会议上获悉,该行已绘就了2017年信贷服务实体经济的最新“路线图”,将配置不低于12亿元、力争16亿元的信贷增量计划,大力度支持地方实体经济的发展,助力达州市2017年“两会”所确定的经济发展目标的实现。

据了解,该行遵循“有保有控、优中选优”的原则,突出对管理层级高、信用等级高、综合回报高的“三高”实体经济客户的信贷支持力度,以“简政放权、放管结合、能授则授”为指导思想,实行差异化的信贷转授权管理机制,使信贷调查、审查、审批尽可能地落地县级支行,缩短审查审批链条和流程,方便企业、项目、个人贷款,增强贷款需求者的信贷获得感和成功率。

该行信贷服务实体经济发展的最新“路线图”,主要集中体现在四个方面:一是大比例信贷资金投入地方经济发展的重大项目,以全省新开工的28个重点项目和26个续建项目,达州市政府确定的30个重点项目和200个重点项目为主导,优先配置信贷计划,带动民间资本参与达州重大项目、重点项目建设,筑牢地方经济发展根基。二是以农业产业化发展为主线,实施“一县一项目”的“三农”金融服务策略,将31亿元的“三农”储备项目及所形成的产业链中的市场主体集群,纳入重点信贷支持范围,助力县域特色农业产业发展。三是主动对接“扶贫行动”、“扶贫工程”,按照“一县一策”、“一村一策”的思路,依托扶贫项目、业态、特色,加大龙头企业、小微企业、贫困农户等的信贷投放力度,激活贫困县、贫困村经济造血“细胞”,提升价值创造能力。四是立足消费端,以城乡个人客户、小微企业等为主体,推介安置贷、粮易贷、产业基金贷、政府购买服务贷款、个人消费贷款等新型信贷产品和服务,促进城乡居民消费需求升级,释放经济增长潜力。

据最新统计显示,按照信贷服务实体经济的最新“路线图”,今年头两个月,该行已发放了6.2亿元的增量贷款,实现了信贷业务快速有效发展的“开门红”。

(郑年孝)



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
达州分行

相约农行

主编 沈 雯
编辑 卢 璐
胡 健

官方微信 dzwbwx
官方微博 dazhouxinwen

报料热线:18982866999