

# 新《消法》实施半年 网购七日无理由退货有点难

## 商家多以“已过七日退货期”为由拒绝



网购已经成为大家的习惯,随之而来的网购投诉也多了起来。 郑州晚报记者 马健 图

昨日上午,省工商局召开新闻发布会,发布新《消法》实施半年全省12315受理消费者投诉情况。全省工商系统各级12315工作机构共受理消费者咨询108901件,投诉29245件,举报4953件,共计143099件。省消协也发布了新《消法》实施以来全省消协网上受理消费者投诉情况,共受理消费者投诉5736件,涉案金额1689.8万元。同时,对个人信息保护、商品“三包”、网购七日无理由退货及企业信用档案等一些落实起来存在问题和困难的新规进行了公布。

郑州晚报记者 李丽君  
通讯员 张栋 季楠

### 消费者网上投诉5736件 家用电子电器投诉最高

据消协秘书长王伟介绍,全省各级消协组织统计汇总,新《消法》实施以来,全省消协网上受理消费者投诉5736件,涉案金额1689.8万元,为消费者挽回经济损失1042.5万元。

消费者投诉居前10位的商品和服务是:家用电子电器类921件,服装鞋帽类441件,电信服务422件,交通工具类374件,其他商品和服务357件,生活、社会服务类344件,日用商品类267件,食品类246件,房屋及建材类226件,互联网服务196件。

### 部分新规落实起来还存在一定的问题和困难

“新《消法》实施以来,我们在实际工作中发现,新《消法》增加的新规定,落实起来还存在一定的问题和困难。”王伟说,“如个人信息保护、商品‘三包’、网购七日无理由退货及企业信用档案等方面的新规。但现在垃圾短信仍然满天飞,个人信息得不到保护的问题依然比较突出。目前,我国只有部分商品有明确的‘三包’规定,而且不同类型的商品各有其‘三包’规定。”

特别是网购七日无理由退货落实遇障碍,网购经营者对不适用“无理由

退货”的商品标注不明显,消费者往往在要求退货时才被告知购买了“不予退货”的商品,退货标准过于苛刻。一些商家拿“七日退货”做挡箭牌,对因质量问题要求退货的消费者一概以“已过七日退货期,不予退货”予以拒绝,逃避经营者应当承担的产品质量“三包”责任。

“针对这些问题,国家工商总局已起草了《侵害消费者权益行为处罚办法》(征求意见稿),进一步细化经营者义务,明确预付式消费、七日无理由退货、消费者个人信息保护行为的行政处罚。”王伟说。

### 3月份和7月份全省受理量出现井喷式增长

根据发布的信息,新《消法》颁布实施半年来,全省工商系统各级12315工作机构共受理消费者咨询108901件,同比上升26.52%;投诉29245件,同比上升103.13%;举报4953件,同比上升7.74%,共计143099件,同比上升36.20%。截至9月15日,已处理投诉28109件,处理率96.12%,投诉涉及争议金额1064.42万元,挽回经济损失1546.11万元。

据介绍,今年年初,新《消法》尚未正式实施,全省受理量较去年同期没有显著变化。进入3月份以后,随着河南工商部门对新《消法》宣传力度的加大,消费者的维权意识不断增强。3月15日,新《消法》正式颁布实施,全

省12315消费维权受理数量大幅提升,实施半年受理量同比增长36.20%。特别是3月份和7月份全省受理量出现井喷式增长,二季度到三季度,新《消法》带来的影响有所减弱,全省受理量略有下降,但仍较往年同期有大幅增长。

“从整体来看,新《消法》加大了对侵权商家的处罚力度,降低了消费者的维权成本,拓宽了消费维权的应用领域,消费者的合法权益得到了有效保护。”12315指挥中心主任靳薇说,新《消法》中“网购7天无理由退货”、“举证责任倒置”、“退一赔三”、“金融服务业消费维权”、“消费者信息保护”等热点投诉增幅明显。

### 2014年河南省现代服务业 开放合作洽谈会25日举行

本报讯 为加快我省高成长服务业大省建设,明日,2014年河南省现代服务业开放合作洽谈会将在郑州国际会展中心举行。阵容庞大的推介项目已经提前在省发改委网站上公布,包括现代物流、文化、旅游、信息服务、金融、科技服务、商务服务、教育培训、健康服务、养老和家庭服务等重点领域。这次洽谈会,郑州市(不含郑州航空港经济综合实验区、郑东新区、郑州经济技术开发区)将发布招商项目200个以上,签约项目将达20个以上。

据悉,本次洽谈会上,郑州航空港经济综合实验区管委会、开封市政府、省发展改革委等单位分别就高端服务业、文化旅游、商务中心区和特色商业区建设等领域进行招商推介。还将举行现代物流业专题招商活动和文化产业专题招商活动。 郑州晚报记者 徐智慧

### 上周生活必需品市场 六成商品价格上涨

本报讯 上周,郑州阴雨天气连绵不断,受天气影响,蔬菜价格上涨。虽然本周天气转好,但是随着天气转凉,外地菜陆续上市,我市蔬菜价格仍将呈现出上升趋势,尤其是青菜价格涨势明显。

根据郑州市商务局检测数据显示,上周(9月19日)纳入监测范围的51种商品中,六成商品价格走高。其中,猪肉的零售价格为24.87元每公斤,环比上涨0.5%。受猪肉价格持续低迷影响,养殖户补栏积极性不高,随着天气转凉,猪肉进入消费旺季,价格小幅攀升。预计后期随着气温下降,猪肉价格或将步入上行通道。 郑州晚报记者 徐智慧

### 郑州综合保税区海关共验放 约622.3万部新品iPhone

本报讯 据统计,自9月1日苹果公司开始铺货以来,至9月21日,郑州综合保税区海关共验放新品手机约622.3万部。

9月9日,苹果新品手机iPhone6和iPhone6 Plus正式对外发布,“这两款新品手机大部分出自富士康郑州厂区”郑州综合保税区海关工作人员介绍说,自该公司开始铺货以来,海关工作人员就开始加紧工作,通过预约通关的形式,加班验放货物。

郑州晚报记者 肖雅文  
通讯员 张广亮 高民

### 招聘

刊登热线:(东区)0371-56722588 (西区)0371-67655128

## 郑州职业技术学院招聘

郑州职业技术学院是一所全日制公办普通高等院校,位于郑上路与西南绕城高速交叉口附近,占地1004亩。现有教职工860人,在校生12000名。根据学院事业发展需要,现面向社会公开招聘实习指导教师22名。详情请登录郑州职业技术学院网站 <http://www.zzyedu.cn>。



联系人:邢老师 0371-64966918 13523457948

GREE 格力  
掌握核心科技

1赫兹 好变频

核心科技 就在格力  
格力变频技术荣获国家科技进步奖  
格力i系列、U系列、睡梦宝-II变频空调,2年免费包换

国家科技  
进步奖

格力1赫兹,好变频

搜索

好空调·格力造  
www.gree.com