

柳州工商约谈电子商务企业落实网购“七日无理由退货”条款

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：柳州工商,电子商务

内容概要：

随着电子商务的蓬勃发展，网购早已走进寻常百姓家。柳州市不少经营者也纷纷触电。据柳州市工商局统计，注册登记的柳州本土电子商务企业达160多家。近日柳州市工商局约谈7家本土电子商务企业，要求其落实新消法关于网购七日无理由退货。下一步，将按批次约...

正文：

随着**电子商务**的蓬勃发展，网购早已走进寻常百姓家。柳州市不少经营者也纷纷“触电”。据柳州市工商局统计，注册登记的柳州本土电子商务企业达160多家。

近日柳州市工商局约谈7家本土电子商务企业，要求其落实“新消法”关于网购“七日无理由退货”。下一步，将按批次约谈其他电子商务企业。

因网购非面对面交易的特殊性，消费者购买的商品与预期出现差异在所难免，因商品质量问题、售后服务等引发的纠纷更是多年来的投诉热点之一。

今年3月15日，新《消法》开始实施，第25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。虽然消费者有了“尚方宝剑”，但因买卖双方对“七日无理由退货”规定的适用范围和具体执行标准存在不同理解，由此产生的消费投诉依然是热点。

柳州市工商局共约谈了广西美相迎商贸有限公司、柳州市柳邕农副产品批发市场有限公司、柳州市三农农机有限公司等7家本土电子商务企业代表。下一步，将按批次约谈其他电子商务企业。

“我经营的都是食品，来回折腾都腐烂了。”对此，电子商务企业代表提出了自己的疑问。若是退货，包邮产生的费用，开发票产生的税费，又该怎么办？在发货前，销售者一定要尽到事先告知义务。消费者要退货，将自行承担这些费用。即在退款时，可从货款中扣除邮寄、开发票产生的费用。若没有尽到告知义务，消费者有权索要全款。

“商品完好”是指商品本身完好，为查验商品而拆开外包装的情况绝不能作为拒绝退货的理由。不少商品层层包装，若不拆开，很难辨别真伪。消费者在签收货物时，千万不要被“拆后不退”所吓退。

此外，工商部门提醒电子商务企业，除法定排除情形，对于不适用“七日无理由退货”的商品，一定要说明理由、明确标注。为什么不适用的理由要合理、合法，标注要落到每件具体的商品上。在消费者购物的过程中必须要有“一对一”的确认环节。

若是第三方网络交易平台，即向其他销售者提供平台服务的，要确保“七日无理由退货”规定在平台上所有角落都得到落实。若消费者合法权益受到损害，交易平台提供者不能提供销售者的真实名称、地址和有效联系方式，消费者也可以向交易平台要求赔偿。交易平台明知或应知销售者利用其平台侵害消费者合法权益，而未采取必要措施的，要依法承担连带责任。

柳州市工商局向广大消费者发出网购消费警示：

第一，选择经过国家注册的大型正规网站进行交易，防止误入钓鱼网站；

第二，切勿因价格低廉盲目消费，对网上报价远低于实体店标价的产品，要经相关部门确认无误后，慎重购买；

第三，付款时，最好选择有第三方担保的支付方式进行；

第四，货到后，一定要当场验货，确认无误后再签收；

第五，保留好发票、三包等相关购物凭证，一旦发生消费纠纷，及时向网站所在地的相关部门投诉。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQI数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱:admin@xaecong.com