



内地“海淘族”破两千万人

中国成全球“海淘”最大市场

如今，越来越多的国人选择在海外购物网站上扫货，成为时下流行的“海淘族”。媒体报道，2014年末，中国内地“海淘族”突破2000万人，年消费额突破1万亿元人民币，中国已经成为世界上最大的“海淘”市场。

然而，当许多人通过“海淘”实现足不出户、买遍天下的愿望时，也有一些人在“海淘”中遇到各种纠纷和闹心。由于“海淘”属于跨境交易，加上流通环节复杂，消费者在维权过程中往往面临责任不清、程序复杂、成本过高、语言不通等障碍。

对于“海淘”如何维权，一些律师和专家在接受采访时表示，我国现行《消费者保护法》很难保障消费者的“海淘”权益，中国应尽快完善有关网购的立法，同时加强与国际消费者保护组织的合作。

今年“3·15”前夕，记者在网上发起一项关于“海淘”的问卷调查，结果表明，在313名参与者中，绝大多数人对“海淘”持支持态度，其中142人有过“海淘”经历，约占总人数的45%。海外商品价格便宜、质量过关、款式新颖等优点是最让“海淘族”动心的地方。

但调查也显示，共有25人曾经遇到消费纠纷，约占全部“海淘”人数的18%，主要问题包括买到假货、商品与商家描述不符、产品存在质量问题、转运过程中遗失等。其中，多达17人选择“自己认栽”，也有人希望通过与商家沟通、申请第三方介入等途径维权。

记者在采访中发现，虽然所占比例并不高，但这些人的遭遇在“海淘族”中具有一定代表性。对于“海淘族”来说，如果消费权益遭到侵害，受多种客观因素限制，

要想维权不容易。

北京同诺律师事务所资深律师綦晓芳在接受采访时说，“海淘”商品尽管有着物美价廉的优势，但是如果遭遇产品质量问题，需要退换货，麻烦便接踵而来。

“海淘”商品虽然也有售后服务，但由于跨境因素往往难以实现。一方面，尽管大多数海外购物网站实行免费退换货政策，但通常存在时间限制，加上耗时长和运费贵等因素，这使许多人打消了维权念头。另一方面，在售后维权时还会遭遇语言障碍、时差等问题，这进一步让消费者对于维权望而却步。

綦晓芳说：“由于海淘属于跨境消

费，商家并非处于同一片监管的蓝天之下，因此维权的难度相当大，也正因为如此，很多人选择海淘时只能做好放弃享受售后服务的准备。”

事实上，在“海淘族”遭遇的维权障碍中，退货难只是其中之一。同国内网购相比，“海淘”相对复杂，除海外电商外，还牵扯到跨境网上支付、转运公司邮寄、海关通关等多个环节。如果发生问题，比如邮件包裹遗失或损坏、信用卡信息被盗用等，可能会出现各方互相推诿，责任认定不清的情况。

“海淘”导购网站“极客海淘”创始人林海说，由于海外网购无需校验信用卡密码，掌握卡号、持卡人姓名和有效期等

关键信息即可消费，一旦信用卡遭盗刷，通常报案无门。一些小网站甚至专门靠所谓低价产品吸引客户，窃取信用卡信息。

记者在调查中还发现，如果在“海淘”中遇到一些纠纷，消费者可以与海外电商或转运公司等沟通。然而，一旦难以通过协商解决，不想认栽的消费者只能跨国诉讼，其难度可想而知。

中国消费者协会律师邱宝昌对新华社记者说，他受理过很多涉外维权案件，主要是企业维权案，比如商标侵权，而跨境消费者维权案例很少，因为跨境维权受到诸多限制，比如费用问题、时间和成本问题、适用法律不清晰等，索赔难度大。此外，目前第三方争议仲裁机制由于维权成本等因素，对大型企业比较具有操作性，针对个人作用有限。

专家：建立在线机制处理“海淘”纠纷

在推进这一工作。

綦晓芳也指出，我国现行《消费者保护法》很难保障“海淘”消费者的权益，而海外电商的购物保障仅面向本土消费者，同样不能惠及中国“海淘族”。

她认为，“海淘”维权不仅涉及国内法，还更多地涉及国际私法和国际公约。因此，中国应该尽快加入海牙国际私法会议《关于产品责任法律适用的公约》，联合国《保护消费者准则》等相关国

际公约，同时及时修订国内立法，适当提高侵害消费者权益的赔偿标准，让“海淘族”得到国内外双重保护。

此外，政府应与国际消费者联盟、国际标准化组织消费者政策委员会等有影响力的国际组织加强合作，共同打击不法电子商业行为，降低中国“海淘族”的维权难度。相关部门还应强化跨境网购市场监管，营造良好市场环境。

也有专家提出，可以通过建立在线纠纷解决机制，处理“海淘”纠纷。这一机制的优势在于，可以通过视频协商等方式克服时间、空间、语言等障碍，以及通过中间人调处，避开漫长的诉讼程序，有利于维护消费者权益。

目前，我国的在线纠纷解决机制主要用于解决域名与商标权之间的纠纷，并不能完全满足“海淘”纠纷解决需求。工商总局正在推动建立全国12315互联网平台，一方面为国内消费者提供更为便捷的诉求反映渠道，一方面为对接国外相关机构平台做好准备。



立陶宛琥珀展

3月18日，在立陶宛首都维尔纽斯，一名参展商展示自己手工制作的琥珀王冠。

“琥珀之路”国际琥珀展当日在立陶宛首都维尔纽斯开幕。“琥珀之路”是波罗的海地区最大的国际琥珀展之一，每年举办一次。本届琥珀展为期四天，吸引了来自立陶宛、拉脱维亚、波兰、俄罗斯、乌克兰和中国等国的参展商参展。

新华社发(阿尔弗雷达斯·普里亚迪斯摄)

游轮建豪宅 航线乘客定

有这样一艘豪华游轮，去哪里航行最终由乘客投票决定。这就是号称全球唯一一个海上私人住宅区的“世界”号游轮。它不像其他游轮那样设头等舱、二等舱等不同等级船舱，而是建造了165套豪宅，最便宜的公寓式住宅也要至少100万美元(约合626万元人民币)，最贵的顶层高级套房带6间卧室，售价1300万美元(8137万元人民币)。这些住宅如今分属130户人家。船上健身娱乐设施应有尽有，有6个餐厅、标准尺寸网球场、酒吧、图书馆、电影院。居民们想在船上住多久就住多久，不过有些人住一段时间后会出售他们的豪宅。“世界”号游轮2002年下水后到过140多个国家和地区的900多个港口，而航线通常要提前两三年规划。

欧飒(新华社微博特稿)

埃及开设 女子自卫防身培训班



针对女性的人身骚扰是近年来埃及的一大社会难题。一份2013年的联合国报告数据显示，99.3%的埃及妇女遭受过不同程度的人身骚扰。为保护自己免受侵扰，不少生活在开罗的埃及女性和外国女性纷纷加入健身俱乐部开设的女子自卫防身培训班。今年46岁的埃及跆拳道教练拉米就在开罗市区开设了一家女子自卫防身培训班。

图为参加完一堂女子自卫防身培训课后，27岁的埃及女孩米娜摆出姿势给记者拍照(2月3日摄)。米娜认为，女子自卫防身是以自我保护为出发点的综合性防卫之道，重在出其不意，以柔克刚，付出最小的代价使自己免遭伤害。

新华社记者 崔新钰 摄

“亨利族”主导中国奢侈消费

些人喜欢混搭小众品牌与所谓“大牌”。

新加坡拉萨尔艺术学院时装设计和面料专业负责人利昂内尔·鲁多说，现在的中国消费者受教育程度更高，他们选择“过度设计”的奢侈品牌的意愿降低，“互联网同样使他们得以接触以前买不到的商品”。

意大利奢侈品牌古驰去年10月任命新的中国大陆地区负责人。古驰一名发言人说，“古驰销售额下滑，没有时间重建品牌价值或坚固基础”。

除古驰外，瑞士历峰和英国博柏利2014年上半年同样销售额下滑。

供职英国明特尔市场调查公司的马修·克拉比告诉新加坡亚洲新闻台记者，“奢侈品市场通常局限于非常富有的群体……(现在)更多人认为自己的收入将一年比一年多，所以更多人开始购买价

格更高、质量更好的商品。这为那些融

合奢华与平价、偏向轻奢的产品与服务创造了需求。”

美国贝恩公司今年早些时候发布的2014年中国奢侈品市场调查说，中国奢侈品市场正经历“根本转型”。

卜晓明(新华社供本报特稿)

赴韩整容客，国人近七成

爱美之心，人皆有之。为了再给自己的颜值加几分，不少人选择通过整容来“纠正”容颜的瑕疵。在这一行居于领先的韩国吸引着世界各地整容消费人群。

近年来，中国人赴韩整容的人数激增。然而，韩国整容业内也是良莠不齐，侵犯消费者权益行为时有发生，如何维护权益、加强治理，成为中韩两国共同关注的话题。

韩国注册的整容医院有800多家

据统计，整容整形已成为海外、特别是亚洲国家民众赴韩旅游的主要内容之一。仅2013年，到韩国寻访整容的外国人约2.4万人次，其中中国人约1.63万人次，占比高达67.6%。中国消费者无疑成为来韩整容外国人中的主力军。

接二连三发生的海外就医患者死亡事件及术后遗症等导致的各类医疗纠纷，不断引发人们对韩国整容手术安全性的关切和怀疑。

据韩媒发布的统计数据显示，目前中国人大多是以“医疗旅游”的形式赴韩整容，时间限制、语言不通等障碍大大降低

记者了解到，在韩国接受整容手术，最需要了解的内容之一就是确定做手术的医生是否是整形专科医生，是否获得资格认证。一般来说，整容专科医生从业的时间越长，经验和成果就越丰富，所以如果遇到的是经验丰富的专科医生，进行手术没有太大问题。

据韩媒发布的统计数据显示，目前中国人大多是以“医疗旅游”的形式赴韩整容，时间限制、语言不通等障碍大大降低

了人们对整容院及中介真伪的辨别能力。

如何在选择时就尽量降低消费者权益遭侵害的可能性，韩国保健福祉部就此表示，一定要选择正规的、已登记在册的整形医院、医疗机构以及中介。外国患者在与中介签署协议时，一定要对协议内容提到的诊费和手续费进行确认，同时还要确定是否是登记在册的中介。

目前韩国已对各整容医院进行登记，已注册的整形医院和医疗机构有800多家，这些机构名称可在韩国保健福祉部的韩文网站查到。今后还将推出中、英文网站，方便海外用户查询。

商，协商无果后可通过韩国医疗纠纷调解院进行调解仲裁，最后再选择诉讼。

韩国保健福祉部行政事务官朴智慧告诉新华社记者：“医疗纠纷调解仲裁院不只是对韩国人，也有以外国人作为对象，进行的医疗纠纷的辅助程序。而且考虑到是外国人，针对语言不便的人，我们还安排了中、英文全职人员。”

整形医生进军中国还有很多困难。”

赵修永介绍说，中国对短期从医资格证的审查无法验证医师是否是整容专科医生，对他的技术和道德品质都无法考量。他建议中国应与韩国整形外科协会等权威机构联系与沟通，在审核颁发证书时，从这些权威机构获取相关证书及重要信息，从中选拔合格的医生，提升来华韩国整形医生的整体质量，更好地维护消费者权益。

王家辉 马晓(新华社供本报特稿)

被“坑”如何维权

国也不断引发争议。

一旦医疗事故发生，消费者需要了解如何快速、准确、有序地维权。记者了解到，外籍患者在韩国发生医疗事故或对手术结果不满意时，应首先与医院协

据韩媒报道，2015年1月，一名中

国游客在韩国首都首尔南部江南区一家整形外科医院接受整容手术时心脏骤停，陷入脑死亡状态。与此同时，因手术后遗症等问题导致的各类纠纷在中韩两

国游客在韩国首都首尔南部江南区一家整形外科医院接受整容手术时心脏骤停，陷入脑死亡状态。与此同时，因手术后遗症等问题导致的各类纠纷在中韩两