

# 网购商品七日无理由退货规定施行

## 新规明确对于不适用退货的商品要进行明确标注

新华社北京3月15日电 记者从国家工商总局获悉,《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》15日正式施行,百姓网购将更有维权保障。今年1月6日,国家工商总局公布了《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,旨在落实《消费者权益保

护法》七日无理由退货规定,保护消费者合法权益,促进电子商务健康发展。这一办法3月15日正式生效。根据规定,网络商品销售者应当依法履行七日无理由退货义务。网络交易平台提供者应当引导和督促平台上的网络商品销售

者履行七日无理由退货义务,进行监督检查,并提供技术保障。值得关注的是,办法以特别规定的方式明确,网络商品销售者应当在商品销售必经流程中设置显著的确认程序,供消费者对单次购买行为进行确认。如无确认,网络

商品销售者不得拒绝七日无理由退货。同时,应当采取技术手段或者其他措施,对于不适用七日无理由退货的商品进行明确标注。此外,办法明确规定三类商品经消费者在购买时确认,可以不适用七日无理由退货规定:即拆封后

易影响人身安全或者生命健康的商品,或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品;一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。办法还规定了商品完好标准、退货程序、相应法律责任等。

# 网络订餐规模超3500亿元 如何破解黑作坊寄生乱象?

## A 监督办法征求意见 网络订餐“绑定实体店”

网络餐饮的迅猛发展,主要得益于第三方平台的快速成长,然而“成长的烦恼”如影随形,入驻平台商家资质良莠不齐,一些“黑作坊”让消费者防不胜防。

为进一步细化第三方平台及入驻商家义务,国家食品药品监督管理总局公布《网络餐饮服务监督管理办法(征求意见稿)》,其中“绑定实体店”的规定引起业界热议。

征求意见稿规定:“利用互联网提供餐饮服务的,应当具有实体店铺并依法取得食品经营许可证。”专家就此表示,“绑定实体店”的规定将在网络餐饮食品生产的源头端竖起一道“高压线”。

中国农业大学副教授朱毅指出,新规要求平台入驻商家“绑定实体店”,就是要求每个和尚都要有个庙,俗话说跑得了和尚,跑不了庙,庙是一个门槛,可以筛掉不少靠平台为生的“假和尚”。

朱毅认为,目前外卖业竞争激烈,平台自律是必然要求,但多轮竞争淘汰后,几大平台状况差别不大,自律难免进入疲态。这时候就需要强有力的监管介入,出台细化规范是应时之需。



## B “甩手掌柜”要不得 第三方平台需做好“把关人”

据业内人士透露,“黑作坊”“苍蝇馆”频现,源头在线下,根子在平台。治理网络订餐乱象,还需第三方平台做好“把关人”。

——平台责无旁贷。食药监总局局长毕井泉此前强调,要严格落实网络餐饮服务第三方平台责任。要确保网上展示的食品经营许可证真实,这就是确保线下生产经营者必须是实体店,而不是“黑作坊”;要确保送餐过程食物不被污染,因为送餐的物流公司是第三方平台挑选指定的;要确保对消费者提出的投诉得到及时处理,因为消费者是在第三方平台上订餐并结算的。

——效益让位安全。据“饿了么”副总裁郭光东介绍,为保障消费者权益,“饿了么”将升级保险服务,对消费者的食品安全投诉在48小时内进行赔偿。用户一旦通过“饿了么”平台吃外卖而引发食物中毒、致病就医等问题,可在该APP中一键申请理赔,直接由保险公司进行赔付。

——平台实时监控。美团点评首席食品安全官钟永健表示,美团点评通过“天网系统”查询商家信息,获得动态提醒:商家许可证是否要到期、消费者投诉是否增多、是否存在超范围经营等。美团点评通过这一系统随时掌握商家管理信息,完成对入网商家的全生命周期管理。

但面对数量庞大入驻商户和消费群体,当前监管方式仍有其局限性,升级监管模式势在必行。中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领指出,由于第三方平台自身的管理手段有限,抽检和监测仅交给平台来做,恐怕基于成本等因素,实施效果恐将大打折扣。

## C “三位一体”促共治 拦截“黑作坊”不凭老套路

拦截“黑作坊”,不凭老套路。《“十三五”国家食品安全规划》提出,充分发挥市场机制作用,鼓励和调动社会力量广泛参与,加快形成企业自律、政府监管、社会协同、公众参与的食品安全社会共治格局。由此看出,“产”上把把关,“管”上用好力,做到监管部门、第三方平台、消费者同频共振,“三位一体”共同治理,是网络餐饮未来发展的方向。

国家行政学院副教授胡颖廉指出,强大的监管,不是把企业“管死”,而是以市场机制倒逼监管效能,把产业进步作为监管升级的源头活水。

如何在监管中发挥平台优势,形成“1+1>2”的效应?据北京市食药监局新闻发言人唐云华介绍,北京市食药监部门积极引导平台与餐饮连锁企业、中央厨房和集中配餐单位对接合作,提升发展空间;发挥平台技术资源优势,运用大数据分析成果配合监管部门实行有效监管,使平台成为支持政府社会管理的有力助手。

“按国外网络订餐占餐饮收入30%计算,未来我国网络订餐市场将是万亿元以上规模。”朱毅认为,“互联网+餐饮”的未来在高位。

“互联网+餐饮”正如源头活水,注入老百姓的“柴米油盐”。专家指出,加强“互联网+”方式的监管,不仅是高科技监管方式的体现,更是和监管对象相匹配的监管配置,要善于实施在线智慧监管,解决网络订餐各环节的具体问题。

记者 陈聪 毛伟豪 (新华社北京3月15日电)

## 民政部发布公告 7家社会组织被降级

新华社北京3月15日电 民政部15日发布公告,降低7家全国性社会组织评估等级,其中,5家评估等级从3A降至2A,2家评估等级从4A降至3A。

从4A级降至3A级的2家社会组织为:中国爆破行业协会和中国环境保护产业协会;从3A级降至2A级的5家社会组织为:东方华夏文化遗产保护中心、中国生物多样性保护与绿色发展基金会、中国圆明园学会、中国交响乐发展基金会和中国投资协会。

## 上海: 严查不合格电动车



3月15日,上海徐汇公安分局民警在测量电动自行车坐垫长度。当日,上海徐汇公安分局联合区市场监督管理局对辖区内电动自行车销售商铺进行检查,对不符合国家和上海市标准非机动车规定的依法查处,切实维护消费者合法权益。

新华社记者 凡军 摄

## 调查显示 多数香港市民倾向 自主决定“美好告别”

新华社香港3月15日电(记者郁捷)台湾知名作家琼瑶日前在社交网站宣称“预约自己的美好告别”——拒绝临终急救或维持生命治疗,在香港引发关于临终照顾和预设医疗指示的讨论。

记者15日从香港中文大学了解到,该校近期公布的一项调查显示,大多数香港民众对相关概念并不熟悉,但超过半数被调查者在了解后倾向于选择预先自主决定临终时接受何种照顾和治疗。

调查者通过住宅电话随机访问1067名年龄在30岁以上的市民,询问他们对临终照顾决定、预设医疗指示等概念的了解程度、态度和倾向。调查结果显示,85.7%的被调查者表示没有听说过“预设医疗指示”。不过,有60.9%的被调查者在调查人员解释这一概念后表示,如果有相关立法,他们倾向于作预设医疗指示。

就维持生命治疗,87.6%的被调查者表示,如果被确诊患有末期疾病,相对于可以延长生命的治疗,他们更愿意接受有助缓解痛苦的纾缓治疗。

此外,86.2%的人认同,接受何种治疗应根据病人的意愿来决定。

## 搁浅大亚湾海域的抹香鲸死亡



3月15日,抹香鲸的尸体被吊起。当日,据现场专家综合现场情况判断,在惠州港油库码头附近海域搁浅的抹香鲸已死亡。惠州渔政部门的船只只将抹香鲸拖至惠州港码头,由潜水员水下固定抹香鲸后,利用机械设备将鲸鱼吊起并运走。

3月12日9时,大亚湾海域发现一头长约12米的抹香鲸身缠渔网。渔网被清除后,这头抹香鲸13日晚游入惠州港油库码头附近海域,到14日下午已经搁浅。虽经数十名专家学者现场参与救护,仍不治身亡。

新华社记者 毛思倩 摄

## 探索线上线下保护消费者权益

# 在线旅行社陆续完善先行赔付

### 携程宣布执行新的“违约金对等赔付”制度

据携程15日推出的“先行赔付”规则,在该平台购买自营、代理、零售等各类跟团游、自由行等度假产品,享受一致的旅游保障与赔付标准,出行前后的整个过程中,有问题消费者找平台解决,平台先给消费者先行赔付,再追责供应商。

同时,携程宣布执行新的“违约金对等赔付”制度,并全面覆盖携程平台上2万多家旅行社的旅游度假产品,规定旅行社和消费者取消订单的违约金比例最多相差30%,旅行社和网站任意取消订单,最高需要“退一赔一”。

驴妈妈旅游网亦进一步完善《自

行和解和先行赔付处置细则》等制度,建立“先行赔付保证金”,对先行赔付的范围、条件、流程和额度作出明确规定,使服务举措更加完善。并由于游客本人遇到不能预期和控制的特殊原因造成的订单损失提供“特殊原因退订保障”。

### 通过在线旅行社购买旅行产品等同于“裸游”

另外,上海市市场监管部门与在线旅行社也探索与线下结合、政企结合,为消费者提供更好的保障。

上海财经大学旅游管理系主任何建民表示,旅游归根结底是“正在进行时”的体验经济,消费者在旅游过程中遭遇人身或财产的侵害,甚至感知的不愉快,都会直接影响到消费

体验。而从以往的经验来看,消费者通过在线旅行社购买旅行产品后,就等同于“裸游”的开始。

据了解,已有一些在线旅行社推出了可在旅行途中全程为游客解决问题提供帮助的服务,如携程在今年春节期间上线全球24小时“旅行SOS”服务,为游客免费提供旅游行

中的紧急援助。据携程旅行网统计,在今年春节黄金周期间,游客通过“微领队”服务,在途中所反馈的需求不少:自由行求助中最多的是交通,占33.7%;其次为景点,占20.9%;再次为美食,占15.4%。

记者 陈爱平 (新华社上海3月15日电)

