

# 网购退货,啥是“商品完好”?

3月15日起《暂行办法》施行,商品完好标准界定将有法可依

◆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》(以下简称《暂行办法》),旨在落实新《消费者权益保护法》(以下简称新《消法》)规定,保障消费者网络购物七日无理由退货权益。《暂行办法》共7章39条,明确了不适用退货的商品范围和商品完好标准、退货程序、监督检查、法律责任等,自2017年3月15日起施行。

3月6日,记者就此采访了泰安市工商局消费者权益保护科科长艾文斌,对《暂行办法》主要内容进行解读。

□ 本报记者 姜言明 姜斌  
本报通讯员 张树臣

好”界定为商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全。并进一步明确,消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品品质、功能而进行合理的调试不影响商品完好。

同时,《暂行办法》规定对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,应当视为商品不完好。并进一步根据不同行业经营特点和不同类别商品性质,明确了三大类商品“不完好”的判定标准:1、食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品的必要时一次密封包装被损坏的;2、电子电器类进行未经授权维修、改动、破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等,有难以恢复原状的外观

类使用痕迹,或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹的;3、服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商标标识被摘、标识被剪或商品受污、受损的。

## 时间自签收次日开始起算

关于无理由退货具体流程,新《消法》第二十五条第三款规定了经营者应当自收到退回商品之日起7日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。并未就消费者和经营者之间解除商品买卖合同告知义务、“七日”的期间计算方法,经营者返还消费者

商品价款的形式等具体程序问题进行明确。

《暂行办法》明确规定各方主体的规定动作、时间节点和延误责任。具体分为四步:1、选择无理由退货的消费者应当自收到商品之日起7日内向网络商品销售者发出退货通知;7日期间自签收的次日开始起算;2、网络商品销售者收到退货通知后应当及时向消费者提供真实准确的退货地址、联系人、联系电话等有效联系信息;3、消费者获得上述信息后应当及时退回商品,并保留退货凭证;4、网络商品销售者应当在签收退回商品之日起7日内向消费者返还已支付的商品价款。

此外,还明确了退款方式比照购买商品支付方式,以及消费者使用积分、代金券、优惠券等优惠、信用卡等情形下的退款方式。

## 无理由退货制度亟待细化

近几年,以“互联网+”为主要内容的电子商务发展迅猛,带给广大消费者更多的便利和实惠。为进一步营造安全放心的消费环境,2014年开始实施的新《消法》针对网络购物等新型消费方式,设立了“七日无理由退货”制度,加大了消费者权益保护力度。但该制度在实施过程中也出现了一些新情况新问题。如:对商品性质不宜退货的适用范围存在不同理解,交易过程中部分经营者没有对不适用无理由退货的商品进行明确标注,没有“一对一”确认;对“商品完好”标准的界定存在争议,部分经营者因消费者拆封外包装查验商品而拒绝无理由退货,甚至要求包装必须完整、商品不得拆封试用等,容易导致消费纠纷发生。对此,社会各界要求对“七日无理由退货”制度进行细化。

2015年,《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动能的意见》明确提出,由国家工商总局负责研究制定七日无理由退货实施细则。为贯彻落实国务院有关要求,回应社会关切,更好地保护消费者合法权益,国家工商总局组织制定了《暂行办法》。

## 这些情形不适用无理由退货

新《消法》规定了不适用无理由退货的“四加一”情形,即:消费者定做的商品;鲜活易腐的商品;在线下载或者消费者拆封的音像制品以及计算机软件等数字化商品;交付的报纸或者期刊等4类不适用无理由退货的商品。及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

但在实践中,一些经营者擅自对不适用无理由退货的商品范围进行扩大解释,一定程度上架空了新《消法》的规定,《暂行办法》根据商品性质,在综合考虑保护消费者权益和保障企业正常经营的情况下,补充了以下3类消费者在购买时确认可以不适用七日无理由退货的商品,即:拆封后易影响人身安全或者生命健康、或者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、或者有瑕疵的商品。

## 商品完好标准有了清晰界定

新《消法》第二十五条第三款规定,消费者退货的商品应当完好。但对商品完好的标准未加以明确。实践中,有的经营者不仅要求商品本身完好,还要求商品包装必须完整,甚至要求商品不得拆封、试用,在一定程度上限制了消费者的权利。有的消费者滥用无理由退货制度,过度试用商品,给经营者带来了困扰。

为此,《暂行办法》将一般商品的“完



## 展示警力 显维稳决心

□ 刘涛  
李英 报道

3月3日上午,泰安警方在泰山国际会展中心举行全市公安机关全国“两会”安保警力装备展示活动启动仪式,展示警力,震慑犯罪。

上午9时,泰安警方装备展示启动仪式正式开始,展示车队警灯闪烁、阵势威武,彰显了警威,有力展现了泰安市公安机关做好社会面管控、维护全国“两会”期间社会稳定的决心。共有450名民警、武警、消防官兵和警辅人员及210台各类警用制式车辆、48只警犬参加了此次展示。

泰安移动公司离退休党支部成员离任不离心,离岗不离责——

# 离退休老党员成企业发展“动力源”

□ 本报记者 曹儒峰  
本报通讯员 郭萌

中国移动泰安分公司离退休党支部由32名离退休老党员和1名在职老党员组成,年龄最大的88岁,平均年龄71岁。在离退休党支部的带领下,老党员们离岗不离责、退休不褪色,继续发挥着余热、贡献着力量。

去年12月14日,在公司老领导田万隆、张振庆的带领下,32名离退休老党员将108599元党费交到泰安移动离退休党支部书记孙丰财手中。据悉,泰安移动公司现有12个党支部,离退休党支部是第一个交齐党费的党支部。

泰安移动公司第一任党委书记、总经理田

万隆说:“习总书记要求所有党员要不忘初心,我们的初心就是一辈子跟党走,主动足额上缴党费是我们应尽的责任和义务。”

退休不退岗,退休不退责,退休不褪色。都说“家有一老,如有一宝”,泰安移动公司离退休党支部的老同志们个个都是“宝”。

近年来,一批年轻大学生进入泰安移动公司。年轻人基础知识丰富,对工作也有激情,但经验不足。这时候,老党员们站了出来,他们举办培训班,到一线亲自指导,将自己积累一生的工作经验毫无保留地传给年轻人。在他们的言传身教下,年轻移动人快速成长为移动公司的技术骨干。

离开曾经战斗过的工作岗位,老党员们都怀有一种恋恋不舍的情感。他们置身公司之外,但心系公司,一直关心、关注和支持着公

司的发展。他们定期组织召开支部会议,学习党的纲领,中央精神部署,认真听取在职党员介绍公司发展状况。

退休后,老人们始终保持积极乐观的人生态度。为了不让人家儿女照顾自己而分心,不让企业产生后顾之忧,老党员们努力拓展自己的兴趣爱好,纷纷参加老年大学多个专业的培训班,加入摄影协会、合唱团、广场舞队、登山俱乐部等社团组织,结伴出游领略祖国大好河山。

“离退休队伍,不是包袱,而应成为单位发展的‘动力源’。没有离退休党支部的大力支持,我们不可能一心一意地投入到工作中来,泰安移动公司也不可能有今天职工队伍和谐、业务稳步发展的局面。”中国移动泰安分公司总经理张磊说。

# 莫轻信“塑料食品”谣言

消费者增加日常食品安全常识以明辨真伪

菜放入水中泡发后捞起撕扯,发现泡发后的紫菜较有韧性,女子据此判定紫菜是黑色塑料袋做的!经过朋友圈的发酵,该视频引发了各地市民的强烈关注。

2月18日,“塑料紫菜”视频中所涉及到的生产企业火速注册微博,并于当晚8时24分发布声明,辟谣“塑料紫菜视频”,并在微博中公开了福州市产品质量检验所出具的检验报告。多家媒体和食药监部门也做出了辟谣。在视频转发的发源地肥城,市食药监局关注到网上舆情后,迅速组织执法力量对肥城大型超市进行抽样检查。特别是对于肥城两家大型超市:新合作超市与信业商厦,市食药监局工作人员都现场采集了多份紫菜样品,委托专门机构检测鉴定。经过专业监督抽检,两家超市的紫菜检查结果均符合常规干紫菜标准,广大市民可以放心购买。

这边“塑料紫菜”的谣言还未平息,“塑料粉丝”又借着一则孕妇烧龙口粉丝的视频在微博和微信朋友圈广泛传播。这则烧“塑料粉丝”的视频拍摄手法和所谓“塑料紫菜”的视频如出一辙。一名自称孕妇的女子从包装袋中拆出一把粉丝后用打火机点燃,粉丝很快燃烧起来,并发出噼里啪啦的燃烧声。女子接着便一口咬定粉丝是塑料做的:“全是塑料,隐隐

约约还能看到荧光粉,比柴火还烧。”

## 识别谣言并不难

其实,关于“紫菜是塑料袋做的”这种传闻几年前就曾出现过。当时诸多媒体采访了营养专家、医生、紫菜养殖户,做过相关辟谣。这次不过是用视频的形式再次炒作老话题。

事实上,这些短短几分钟的视频展示,经不住推敲。泰安市食品安全监管部门人士介绍,紫菜“颜色深、撕不断、嚼不碎、有腥臭味”原本就是其自身的特点,并不稀奇;而粉丝的成分基本上都是淀粉,这些干燥的有机物一点就着也不奇怪,即便不懂与特定食品相关的详细科普信息,要分辨某种食物是不是塑料做的也并非难事,因为塑料特性和吃的食物相比区别很大。

此前,网上曾流传一段加工“塑料大米”的视频,后经媒体考证,这其实是展示再生塑料颗粒加工过程的一段视频,和大米丝毫不沾不上关系。其实,识破这则谣言也无需知道多少专业知识,因为拿塑料颗粒“假冒”大米很容易识别出来,比如同样泡在水里,塑料颗粒会浮起来,而大米会沉下去,且两者的口感也完全不一样。

同样,塑料薄膜和正常紫菜也非常容易区分,比如浸泡时,干紫菜能够吸收大量水分,被成功泡发,相比之下,塑料浮在水面上,不能吸水。粉丝亦是如此。

## 增加食品安全常识最重要

对于食品安全方面的谣言,食品生产厂家常说“造谣一张嘴,辟谣跑断腿”。而且随着经济社会的发展,近年来,人们食品安全意识的提高,以及屡屡曝出的各种食品安全问题,导致不少人对食品造假有先入为主的想法,就更容易失去正确的判断。

据了解,视频中涉及到的双塔牌龙口粉丝,其生产厂家烟台双塔食品股份有限公司和中国食品工业协会淀粉及淀粉制品专业委员会就此向公安机关报案,相关公安部门已启动立案侦查程序,对违法者将依法追究其法律责任。

泰安市食品安全监管部门提醒消费者,谣言止于智者,平时多增加一些食品安全常识非常重要。作为普通市民,平时面对各种非官方传播的信息,首先要保持一种怀疑的态度和理智的判断,要质疑而不是立即轻信盲目。有无法辨别的食品安全问题,可拨打食品安全监管部门的电话12331进行咨询。

# 首届“走进大泰山 品味大津口”活动启动

□ 记者 郑莉 通讯员 马玉飞 报道

本报泰安讯 为弘扬泰山景区大津口乡的历史文化,展示独特的自然生态,促进古迹遗址的保护,挖掘培育新的旅游文化资源,加快“泰山慢谷”建设步伐,大津口乡政府于3月1日起举办首届“走进大泰山品味大津口”全国诗词、楹联大赛和书法展览活动。

据介绍,全国范围内的楹联、诗词爱好者均可参赛,征稿时间为3月1日起至4月10日止,参赛者通过电子邮箱投稿(电子邮箱:dkjkslms@163.com)。征稿要求内容积极向上、言之有物、感情真挚,能够反映出大津口乡在“五个文明”建设方面取得的成果;突出表现各行各业取得的新成就,各领域的新气象;颂扬解放思想、锐意进取的精神风貌。必须是本人原创作品。

征稿活动结束后,将组织专家成立评奖委员会,进行评奖,设置一等奖8名,奖金分别为诗词1200元、楹联800元人民币;二等奖16名,奖金分别为诗词800元、楹联500元人民币;三等奖26名,奖金分别为诗词500元、楹联300元人民币;优秀奖40名,颁发荣誉证书;特邀作品10件。

# 肥城加快企业培植 再造发展新动能

□ 记者 刘涛 通讯员 宋杰 张奇 报道

本报肥城讯 “今年春节期间,我们加班加点,轮岗进行安装作业。目前80%的总装设备已安装完毕,确保这个月底具备试生产条件。”2月7日,在肥城瑞福锂业有限公司,总经理亓亮向记者介绍公司项目进展情况。

据了解,瑞福锂业是肥城实施“三强带动”战略重点培植企业。“除了这个月底投产运营的2万吨碳酸锂项目外,投资3.5亿元的氢氧化锂项目也将在今年7月底具备试生产条件。”亓亮说,届时,企业将实现2.8万吨碳酸锂和1万吨氢氧化锂的总产能,进入国内锂电生产企业前列。

肥城市按照“区域拉动网络、行业竞争力强、财税贡献能力强”的“三强”要求,加大企业培植力度。激励石横特钢,农大肥业等龙头企业不断巩固行业地位,提升市场份额,打造“行业航母”;推动泰鹏、云宇、一滕等骨干企业加快规模膨胀,提档升级,壮大自身实力,长成“参天大树”;扶持科技型中小企业做优做精主业,开展产业链协作配套,走向“专精特新”。

肥城市委书记常绪扩说:“我们主动顺应供给侧结构性改革,以‘三强带动’战略为统领,始终把企业培植作为经济工作的总抓手,更加突出企业的市场主体地位,以培强企业、壮大产业来不断增强经济发展核心竞争力。”企业培植再造发展新动能。截至目前,肥城规模以上工业企业达到312家,实现主营业务收入、利税、利润1042.5亿元、105.1亿元、64.8亿元;国家级高新技术企业达到17家,高新技术和新兴产业产值占比分别达到32%、24.5%。

# 谷里镇倾力打造 玻璃小镇

□ 记者 刘培俊 报道

本报新泰讯 新泰市谷里镇坚持玻璃兴镇战略,立规划、优环境、强产业,倾力打造玻璃小镇。高起点,做好规划。聘请专业机构参与谋划产业规划和产业发展,高起点,高标准做好玻璃小镇规划,该规划占地3平方公里,融合产业、旅游、文化等要素,编制总体规划、详规、产业、园区、交通等规划,加快玻璃行业升级和高端产品项目的引进。

优环境,构筑平台。为进一步优化投资环境,正在新建网商产品展示大厅,引入两家电子商务平台,依托北京金科网络科技有限公司,厨格格电商有限公司打造玻璃制品网上采购中心,实现委代全国、卖全国。同时不断优化服务平台,镇党委政府通过整合土地、规划、建设、环保等资源,为企业提供政策咨询、项目审批、事务代理等服务,当好企业的坚强后盾。

强产业,提质增效。充分发挥辖区内泰山生力源玻璃、友力医药包装等玻璃龙头企业的带动作用,新上高档低硼高白微型瓶、医用管瓶、安瓿瓶等生产项目,将产品瞄准各类化妆品、精油瓶等附加值高且节能环保的高档日用玻璃制品,从而克服低产能、产品单一等不利瓶颈。其中,泰山生力源玻璃新建高效节能燃气玻璃窑炉一座,新增全自动控制8级双滴行制瓶机3台,新建2000平方米全自动配料车间一座,1000平方米全自动无菌包装车间一座。项目建成后,年可实现产值2.1亿元,税收1200万元。

# “泰山财税”APP启用

□ 记者 曹儒峰 通讯员 文锋 报道

本报泰安讯 泰安市泰山区积极整合财政、国税、地税三方服务资源,日前联合研发了“泰山财税”APP,打造了“互联网+指尖税务”“互联网+阳光税务”和“互联网+智慧税务”,全力开启纳税服务新时代。

据了解,“泰山财税”APP具有6大特色功能:一是排队叫号进度动态监控,有效分流办税服务厅等待人流;二是“税速递”业务预约受理,纳税人可直接在手机端预约办税业务登记、开具发票、打印证件及税务文书等,节约办税时间;三是信息查询,内置发票真伪查询、税收政策查询等模块,功能完备,使用便捷;四是办税指南,提供准确的征期日历、办税地图、办税资料等内容,使纳税人对如何办理业务了然于胸;五是税收政策,紧跟政策变化和热点专题,提供动态更新的税收政策法规,为纳税人提供了全面把握政策的新窗口;六是税款计算。将常用的税款程序嵌入到应用中,以最简便快捷的方式实现了纳税人缴明白税、放心税的愿望。

□ 本报记者 姜言明 姜斌

## 朋友圈疯传各种“塑料食品”

“紫菜竟然是废塑料做的!”“无良奸商!”最近,你的朋友圈是否被一则网友买到假紫菜的视频刷屏?视频里的女子说在一家商厦买的紫菜,觉得吃的时候嚼不碎,然后把紫