

七天无理由退货遇上恶意买家

近日,一则“用户买18件衣服旅游后要求退货”成为热议话题。七天无理由退货规则下,买家诉求“合法合规”,卖家吃亏“有苦难言”。原本为保护消费者合法权益的法律法规,缘何被人利用?个别消费者的“任性行为”该如何“堵漏”?构建诚信网购环境,买卖双方该如何作为?相关专家表示,既要扎紧篱笆保护好消费者的合法权益,也要采取措施保护经营者正当权益不受侵害。



有空子就钻“试穿族”互帮退货“羊毛党”

在社交平台,一些自称为电商平台的商家反映“试穿族”“试用族”其实并不少见。网购平台中甚至形成了有预谋、有组织的“恶意买家”。这些买家套路之多,常常令人应接不暇。

经营宠物用品网店的翁先生介绍,上个月,一位在店铺购买猫粮的用户以差评威胁,要求店铺为其已拆包使用过半的猫粮全部退款,理由是猫咪不爱吃,在客服拒绝后给商品打了中评。

翁先生还反映,有时店铺还会遭遇“被漏发”的情况。“去年,一位消费者购买了多件商品,在收货后提出我们少发了一件。我们仓库配有视频,在多次确认视频内容及称重,我们举

证没有漏发,消费者也没拿出证据,但最后还是给了差评。”翁先生感叹,遇到这种情况不少商家为了息事宁人,只得主动补货。

此外,同行冒充买家恶意购买、给差评等行为也让不少商家“挠头”。一位美妆行业的商家王先生说,他店铺最近收到一条明显的恶意差评。“对方先是质疑我们的商品真伪,又用非常专业的图片来反映护肤品的致敏反应。差评写了400多字,看上去没少费工夫。后来经了解这个买家就是同行竞争者。”

更有甚者,一些买家结成“互帮退

货群”,利用无理由退货规则实现“以旧换新”。比如,买家A买了一件衣服穿了两个月后,让买家B帮忙买一件新的,再申请七天无理由退货,将旧衣服退货退款。商家受法律法规和平台规则限制,常常是哑巴吃黄连——有苦说不出。

淘宝一工作人员表示,“用户买18件衣服旅游后要求退货”这一个案不会影响平台和广大商家对消费者的信任和服务,也不会影响淘宝现行的七天无理由退货政策。阿里巴巴首席客户官吴敏芝表示,不仅消费者是平台的用户,商家也是平台的用户。让商家正常的经营不被干扰,让正当的权益不被侵害,也是阿里巴巴一直在关注的。

规则缘何被“滥用”?

甘海滨表示,淘宝的七天无理由退货规则下,因为试穿后不喜欢、不合适、不影响二次销售的,买家要求退货,形式是符合退货规则的,在法律上的确不需要承担责任。但个别消费者利用规则漏洞,滥用这个规则。

消费者权益保护法第二十五条同时规定了“消费者退货的商品应当完好”,但现实的问题在于这个“完好”如何界定,比如穿了的衣服没有剪吊牌,衣服有没有使用过就不容易界定。所以,利用规则空子实现退货的行为就

诚信市场须买卖双方共建

面,一边诚不欺客,一边不滥用规则,买卖双方诚实守信才能形成良好的消费环境。与此同时,平台方也需要更好地履行义务,运用工具技术优势,做好调查举证,减少滥用退货权利,倡导买卖双方诚信交易。

淘宝方面表示,除了进一步打击假冒伪劣产品保护消费者权益外,淘宝已面向所有淘宝商家推出超级保障

可能存在。“为什么要把退货时限限定为7天?因为过去发个快递可能要五六天才能到,而现在物流越来越发达,一个快递一两天就到了,买家还能用上个四五天再退货,这让一些买家钻了空子。”电商分析师鲁振旺说。

有专家表示,所谓“试穿族”“试用族”“羊毛党”的行为看似“聪明”,实际上违背了诚实信用的基本原则,这类行为最终损害的是整体消费者的权益,增加的是整个社会的运行成本。

计划,将聚合平台内各项权益保障,通过规则、产品、工具及服务保障商家的正当权益。对于诚信等级较高的用户,淘宝还将继续优化“闪电退货”等服务保障。

甘海滨说:“随着电子商务市场的进一步发展,应就消费者的行为或诚信登记做一些规范,这样有利于整个市场的发展。”

新华社杭州5月16日电

社交工具还是伤人利器?

——大学生沉迷网络游戏调查

新华社长沙5月16日电 玩网络游戏上瘾;上网时全神贯注,下线后六神无主;通宵打网游引发“电子血栓病”……中南大学湘雅二医院精神卫生研究所对3000多名大学生进行了网络成瘾性调查,发现其中超过五分之一的大学存在手机成瘾风险,学生网络游戏成瘾问题严峻。一些网络游戏充斥着暴力和色情内容,而很多商业性质的网瘾治疗机构鱼龙混杂,良莠不齐,如何帮助青少年健康上网已成为世界性的公共卫生问题。

网瘾学生的“AB面”:为游戏里的兄弟“两肋插刀”,却难给父母一个微笑

中南大学湘雅二医院精神卫生研究所的此项网络成瘾性调查,对多所高校的3000多名大学生进行了长期跟踪。调查结果显示,有20.6%的大学生存在网络成瘾风险,受访大学生群体平均每天使用手机7至9小时,平均每人每天使用手机118次。大学生群体使用手机主要用于玩游戏、看影视剧、玩直播和购物等。

一些受访学生表示,网络游戏不仅是娱乐工具,更是社交工具,但正是这个被寄希望于拓展社交、寻找安慰的网络工具,却成为伤害大学生身心健康与人际关系的利器。

在受访的3000多名学生中,有三分之一的学生因为长时间使用手机和电脑等出现精神或身体健康受损,有五分之一的大学因为沉迷网络游戏而错失了重要的人际关系,有近15%的大学生因为沉迷网络和和家人经常起冲突,还有个别大学生因为沉迷网络产生易怒情绪,和同学打架……

“我们发现,沉迷于网络的不仅有本科生,还有不少硕士生、博士生,有硕士生在找工作受挫后沉迷网络游戏不能自拔,最后干脆不找工作了。”一位调查人员透露。

调查组成员之一、中南大学湘雅二医院精神卫生研究所副教授王绪轶接待过不少因沉迷网络游戏而荒废学业的学生,他说:“让我印象最深的是一个学生曾考取过一所知名高校,因沉迷网游多次缺考被退学,后来他又考上了湖南一所高校,还是因为沉迷游戏多次缺考,被老师强制带到医院治疗。”

让人担忧的是,一些学生形成了“网游性格”,把网络游戏里的玩伴看得比父母都亲。他们常常有两张面孔,A面是在游戏中热情洋溢,“讲义气,为游戏里的兄弟两肋插刀”,“B面”则是在现实生活中,不仅对学业和社交漠不关心,甚至对父母冷漠相对,连一个微笑都很难见到。

“电子血栓病”侵袭网瘾少年,商业治疗机构良莠不齐

湖南省脑科医院大精神科主任周旭辉说,近年来,临床上接诊的网络成瘾学生患者越来越多。很多家长对于孩子沉迷网络不仅深恶痛绝,更感到无奈。

调查发现,有学生通宵熬夜看手机出现心血管方面的疾病,还有博士生在过马路、骑车时沉迷于手机而被机动车撞伤。近年来,中南大学湘雅二医院收治了一些患上静脉血栓的学生,多是经常通宵打游戏的网游爱好者。

中南大学湘雅二医院急诊医学教研室副主任柴湘平说,沉迷于电子游戏导致的血栓被称为“电子血栓病”,有学生组团通宵达旦地玩网络游戏,还有人连续玩网游几个通宵后,出现下肢静脉血栓,后来发展成肺栓塞,送到医院抢救。

沉迷网络,对学生的心理健康影响更大。王绪轶说,大学生网络成瘾与负面情绪相关,成瘾程度越高,孤独、抑郁、焦虑、压力等负面情绪越高;网络成瘾与自尊水平呈显著负相关,青少年的自尊水平越低,人际交往能力越弱,越容易网络成瘾。

记者调查发现,目前网瘾治疗机构良莠不齐,不少机构缺乏专业精神卫生医生,有的甚至聘请保安、武术教练对网瘾青少年进行强制管理,严重影响青少年心理健康,还会让其产生“报复式反弹”的逆反心理。

“隔离、吃药、断WIFI,不听话就要挨电棍……我在一家网瘾治疗中心治疗了15天,花了8000多元,出来以后还是不上网就难受,没起什么作用。”曾在商业网瘾治疗中心“治病”的一名大学生告诉记者。

反网络成瘾机制亟待建立,引导与爱缺一不可

专家指出,近年来,为了防止青少年沉迷网络,政府、学校乃至社会各界都采取了相应措施,一些游戏生产企业采取实名注册,推出防沉迷系统,但仍有一些网游企业剑走偏锋,对学生产生了负面影响,甚至有学生因为缺乏辨别是非能力,盲目模仿,走上犯罪道路。

王绪轶建议,政府、学校、医疗机构等应形成“反网络成瘾”的联动机制,相关部门加大对网络游戏产业的监管力度,对网络游戏的内容和价值观严格把关,防止不正当价值导向的游戏对青少年造成不良影响;医疗机构和学校合作,对重度网瘾学生提供规范的心理治疗,对一些已经出现抑郁、焦虑症状的患者进行药物治疗和心理辅导。

周旭辉指出,学校和家庭应关注学生的心理健康,多组织社团活动,帮助学生提高社交能力,更好地融入学校生活,对学生使用手机、电脑的情境进行必要限制,引导学生养成良好的网络使用习惯。

吉林省政协原副主席王尔智受贿案开庭

新华社哈尔滨5月16日电 2019年5月16日,黑龙江省哈尔滨市中级人民法院一审公开开庭审理了吉林省政协原副主席王尔智受贿一案。

黑龙江省哈尔滨市人民检察院起诉指控:2001年11月至2018年2月,被告人王尔智利用担任吉林省省直机关事务管理局局长兼吉林省人民政府副秘书长、吉林省政协秘

书长、吉林省政协副主席等职务上的便利或职权、地位形成的便利条件,为有关单位和个人在工程建设、土地出让、城市基础设施配套费返还等事项上提供帮助,通过他人非法收受上述单位和个人给予的财物,共计折合人民币5072万余元。

庭审中,公诉机关出示了相关证据,被告人王尔智及其辩护人进

行了质证,控辩双方在法庭的主持下充分发表了意见,王尔智还进行了最后陈述,并当庭表示认罪、悔罪。王尔智的亲属,全国和黑龙江省、哈尔滨市三级人大代表、政协委员,新闻记者和各界群众50余人旁听了庭审。

庭审结束后法庭宣布休庭,择期宣判。