



话题榜

“千元退货费”是对消费者后悔权的恶意侵犯

■本报评论员 陈曦

对于电商而言,哪怕是从自身的长远发展来看,也应当在法律法规许可的范围内开展经营活动,任何“出轨”都存在被惩处的风险;即便不把消费者当上帝捧着,也不能对消费者太苛刻、太过分,和气才能生财。

在许多消费者看来,“七天无理由退货”条款的存在,等于保障了自己网购的“后悔权”;而有的电商平台更是推出了长达30天的“无忧退货期”,赢得了一片叫好之声。电商的承诺喊得响亮,真碰到问题了,消费者能享受到“想退就退”的贴心服务么?那可未必,商家早就暗中设好了门槛、挖好了坑,让你进退两难。

日前,宋先生在某电商网站上购买了一款价值万元的按摩椅,商品标注“30天无忧退货”。在还未收到货时,他偶然看到了该款按摩椅的购买者评价,一共6条评价里就有3条是差评,他立即选择了“退货”,却被要求支付712元的运费和400元的翻新材料费。宋先生无奈地表示,自己根本没碰商品,退货就收1112元,觉得被骗了。

按照我国《消费者权益保护法》相关规定,适用于“七天无理由退货”的商品,“退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费另有约定的,按照约定。”宋先生即

便买了货立马退,也得承担退回的运费,这没啥好说的,除非电商“好心”予以减免;但是,他不必承担商品寄出的运费以及包装、材料之类的额外费用,凡是法律法规未规定、商品购买条款或页面上也未提及的费用,消费者都没有承担的义务。

面对消费者正当的无理由退货请求,电商即便内心是拒绝的,表面上也不会流露出半分,被扣上“涉嫌违法违规”的帽子、被告到工商部门,可是要挨罚的;但请永远不要低估了商家的精明程度,通过“狮子大开口”把退货运费的价码加到高得离谱的地步,就能“变相”阻止一部分消费者行使“后悔权”。这些消费者会觉得,退货的成本太高、也太麻烦,货只要没有质量问题,不喜欢也凑合着用吧;他们可能意识不到,过高的退货费其实不只是不合理,也是一种的“不合法”。须知,运费的金额应以物流公司实际收取的费用为准,岂能任由电商信口开河、漫天要价?

在变着花样欺负消费者上,有的电商

总能屡屡突破下限,以各种明里暗地的霸王条款、“不要脸”的做派,博取利益的最大化。给退换货设卡设限、二手旧商品卖出全新价、过期产品“换日期”继续卖、标注降价实则涨价……只有你想不到,没有电商做不出来的奇葩事。虽说伴随着舆论媒体的不断曝光,人们对一些常见的网购陷阱和套路已有所防范;但是,电商在给消费者挖坑上“推陈出新”的能力,往往令人“叹为观止”。打法律法规的擦边球,游走在灰色地带,甚至是公然挑衅规则,扰乱市场秩序,电商如此恣意妄为,有关部门是不是该站出来管上一管呢?给消费者撑撑腰,别让弱势群体更加弱势。

对于电商而言,哪怕是从自身的长远发展来看,也应当在法律法规许可的范围内开展经营活动,任何“出轨”都存在被惩处的风险;即便不把消费者当上帝捧着,也不能对消费者太苛刻、太过分,和气才能生财,口碑差了,消费者不来了,电商的好日子也就到头了。

自由谈

平台该为网络相约自杀承担责任吗?

■本报评论员 扈宏毅

即使互联网平台对此不承担法律责任,但从企业的社会责任来看,对自杀群现象不应不闻不问,尤其在很多自杀群存在时间长、成员众多、成员网名大多容易判断其自杀倾向的情况下,还是应该有意加强监督管理。

近些年,网络相约自杀现象逐渐凸显,自杀者多是年轻人,他们互不相识,却在加入某个“网络自杀群”后相约一同赴死,在自杀群约定,这种方式从国外传到国内,成为那些有自杀倾向的人比较普遍的一种自杀方式。

由于自杀要经历一个长期心理变化的过程,且要计划自杀的方式、工具、时间、地点等,自杀群的存在,为有这一想法的人提供了环境,强化了自杀的意念,也就是说,倘若没有加入“自杀聊天群”,很多人可能只是想罢了,并不会真的结束生命,因此,对网上相约自杀的责任认定就变得复杂起来。

6月7日,武汉市黄陂区一小区一居室内发现三具男尸,经调查,三人是通过QQ平台邀约,最终在屋内烧炭自杀。对此,死者家人认为,“如果没有这个QQ群,没有约上一同赴死的人,相信孩子就不会走这条路”,他们认为,网络平台应当承担一定的责任,孩子聊了那么久,他们应该对信息进行审核,从而阻止其沟通。

这一想法不是没有道理,《全国人大常委会关于维护互联网安全的决定》第

七条明确了互联网业务单位的相关责任,表示“要依法开展活动,发现互联网上出现违法犯罪行为和有害信息时,要采取措施,停止传输有害信息,并及时向有关机关报告。”但现实中,起诉自杀群所在的互联网平台的案例,很多都失败了。

互联网平台对相约自杀是否应负责任,社会并没有达成共识,法律界人士的普遍观点是“不存在因果关系”。

首先,互联网上的群聊信息浩如烟海,要让监管者人工查看显然不可能,而且,很多自杀群成员会利用一些替代词避开容易被屏蔽的“自杀”等敏感词,比如“走”、“解脱”。除非有人提醒、举报,否则这些信息只有具备高度理解和综合分析判定能力者才能得出是“发出自杀邀请”的结论,而计算机在技术上只能识别关键词,不可能像人脑一样对信息进行综合分析。

另外,互联网平台仅仅是公司,不是掌握判定合法和违法权限的国家机关或者行政职能机关,在有权的国家机关并未给平台发布明确指示的情况下,根据平台与用户之间的服务约定,反而应当

保证信息顺利传输。如果自行设定关键词进行有害信息筛选,采取删除、屏蔽等措施,则涉嫌违约、侵权。

当然,探究责任也需要具体案件具体分析,但总的来说,在事前无人举报的情况下,私下里相约自杀,往日的案例是互联网平台不承担法律责任。

尽管自杀是个人意愿,但如果造成了社会影响和对他人的伤害,就应该受到监督和控制,因此,现实中有助增强人轻生意念的自杀群又是不能忽视的。从敬畏生命的角度考虑,首先应出台相关政策赋予平台监管自杀群信息的权利,因为即使互联网平台对此不承担法律责任,但从企业的社会责任来看,对自杀群现象不应不闻不问,尤其在很多自杀群存在时间长、成员众多、成员网名大多容易判断其自杀倾向的情况下,还是应该有意加强监督管理。

更重要的是,我们应该明白自杀行为毕竟要经过一个长期、复杂的心理过程,自杀是由一系列因素促成的,探究一个案件,还需从死者自杀的原因和成长环境来反思,应当从家庭、学校、社会等多个方面共同关注与努力。

他议

20万建公厕,刚开放就要拆

斥资20万,位于郑州市高新区科学大道与西四环交叉口的豪华公厕才开放没多久,就因为修路的原因要被拆掉了。市政公司方面解释说,他们在对公厕进行改造的时候,道路的规划还没形成。但在有关官方网站的公示却表明,早在公厕进行改造的前一年多,规划部门就已经公布了道路的规划方案。

@Sing 暖暖:这种情况怎么也要追责吧,规划局的审批是怎么办下来的?

@挽长弓兮射扶桑:市政的规划、国土的、环卫的、还有水利的、住建的,这些政府职能部门都有自己的规划,不是在同一个数据上规划的。政府也意识到了这问题,才搞“多规合一”。

@小峰再生物资回收:纳税人的钱,拆了再建,有这点钱不如去补助一

下贫困老百姓!

@一江春水一江柔:谁规划,谁建设,谁担责。

@遇见贝壳:郑州这样的事太多了,报刊亭、树、路修了一遍又一遍,很多东西都是严格按照一次性的标准做的。

@易水华光:挥霍浪费国家资源、

能源、资产的,都应严惩。

@新华刚:谁浪费的钱追谁的责,比贪污腐败更可恨的行为是拍臭脚丫子决策,瞎折腾。

@森德鲁:部门不一样,市政方面是想如何完成目标,也没心情管以后,路政部门是不关自己的事,没有义务去提醒!

(扈宏毅 整理)