

一些实体商场只有在商品存在质量问题时才可以退货,有消费者吐槽——

“在实体店退个货咋比网店还费劲?”

国家工商总局:将推进线下无理由退货工作;有关专家:让无理由退货提升线下实体店竞争力

本报讯(记者杨召奎)近日,辽宁鞍山的张女士在当地一家商场花180元买一件羊毛衫,当晚回家后就后悔了。由于吊牌还没拆,第二天就去找商家退货。没想到店员告诉她,该店售出的商品如无质量问题,只换不退。“现在不都是七天无理由退货吗?我在网上买东西都可以退,在实体店退个货咋比网店还费劲?”张女士说。

《工人日报》记者近日走访发现,在北京,对于没有质量问题的商品,实体商家的态度并不一致:有的商家表示,如不影响二次销

售,可以退货;有的商家则表示,只能换不能退;还有的商家表示,没有质量问题,不退不换。

如今,网购“七日无理由退货”被越来越多的消费者所熟知。那么,实体店是否也适用七日无理由退货呢?

中国消法研究会副秘书长陈音江对《工人日报》记者表示,“七日无理由退货”目前确实只适用于网络、电视等远程购物,实体店的售后服务执行的是“国家三包规定”,即产品自售出之日起七日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。

“远程购物的话,主要考虑的是卖家和买家双方信息和地位明显的不对等,买家主要是根据卖家提供的文字、图片、视频等宣传资料来判断是否购买,因此很可能买到的东西和卖家宣传的不符。基于这一情况,才有网购七日无理由退货的规定。”陈音江说。

尽管法律没有规定实体店也必须“七天无理由退货”,但不少消费者表示,现在线上线下竞争激烈,实体商场的优势就在购物体验上,现在反而退换货条件比网购更苛刻,这一优势也打了折扣。

这一问题也引起了国家有关部门的重视。国家工商总局有关负责人去年12月29日在全国工商和市场监管工作会议上表示,2018年全国工商和市场监管部门将继续加强消费维权,在监督经营者全面落实网购七日无理由退货制度的同时,推进线下无理由退货工作。

对此,中国政法大学法学院教授刘俊海对记者表示,要推进线下无理由退货,需完善相关法律法规,用法律形式建立起线上线下同等的无理由退货制度和待遇,让线下实体店无理由退货有法可依,让无理由退货服务

提升线下实体店竞争力。

“能不能提供好的退货服务是实体店竞争力的表现,无理由退货能倒逼商家专注产品开发、提升产品质量,提高产品服务性价比,从而改善整体消费体验,助力实体经济发展。”刘俊海说。

不过,陈音江也提醒,在线上线下无理由退货全面推行之时,也要注意平衡商家与消费者的权益,制定细则来规范退换货行为,不能放纵滥用无理由退换货,令商家合法权益受损,扰乱市场秩序。



旅游云轨进行机车上梁作业

1月3日,在山东省邹城市,工作人员进行旅游云轨“孔孟旅游快线”机车上梁作业。

当日,孔子故里曲阜、孟子故里邹城之间的云轨“孔孟旅游快线”完成机车上梁作业。云轨是中国首条自主知识产权的跨座式单轨列车,类似于“空中小火车”。

新华社发(田博 摄)

威海完成四级河长制架构

本报讯(记者杨明清 通讯员夏丽萍)记者日前从山东省威海市有关部门了解到,该市在山东率先完成市、县、镇、村四级河长制组织体系建设,基本实现在全市全面建成河长制的目标要求。

据悉,威海市从2017年4月份全面实行河长制工作以来,共落实四级河长。其中,在黄垒河、乳山河、母猪河3条骨干河道设3个市级河长,该市504条河流(段)共落实了市级、县级、镇(街)级和村级河长2576名。各级河长开展巡查7200次,安装河长公示牌1850块,上下合力治水,有效维护监管河流。

该市还创新开展河库绿化整治工程,并纳入全面实行河长制工作考核中,按照“因地制宜与随地就势相结合、统一规划与分步实施相结合、整体推进与分级负责相结合”的原则,用3年时间对全市所有设立河长的504条河道和16座大中型水库水源地进行造林绿化与生态治理,实现河畅、水清、岸绿、景美的目标,打造“林水相依、林海平原”的威海生态景观带。

据介绍,威海市还累计投资1500万元,充分整合水利、公安、国土、交通、林业、环保等部门信息资源,建设市、县两级河长制信息化管理平台和河长制指挥调度平台,为实现“智慧管河”打下了基础。各级河长利用手机APP巡河6000人次,社会群众参与8000人次,解决河道问题1200个。

我国将完善生活垃圾收费政策

逐步建立差别化的收费制度,实现按量收费

本报北京1月3日电(记者赵剑影)住房城乡建设部今天印发的《关于加快推进部分重点城市生活垃圾分类工作的通知》提出,建立生活垃圾分类补偿机制,完善生活垃圾收费政策,逐步建立差别化的收费制度,实现按量收费。

据了解,《国务院办公厅关于转发国家发展改革委住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知》确定北京、天津、上海等46个重点城市先行实施生活垃圾分类。

住房城乡建设部要求,2018年,46个重

点城市均要形成若干垃圾分类示范片区。

以街道为单位,开展生活垃圾分类示范片区建设,实现“三个全覆盖”,即生活垃圾分类管理主体责任全覆盖,生活垃圾分类类别全覆盖,生活垃圾分类投放、收集、运输、处理系统全

覆盖。到2020年底前,46个重点城市基本建成生活垃圾分类处理系统,基本形成相应的法律法规和标准体系,形成一批可复制、可推广的模式。在进入焚烧和填埋设施之前,可回收物和易腐垃圾的回收利用率合计达到35%以上。2035年前,46个重点城市全面建立城市生活垃圾跨区域转移补偿机制,完善生活垃圾收费政策,逐步建立差别化的收费制度,实现按量收费。



多地迎来今年首场降雪

1月3日,在湖北襄阳古城街头,市民冒雪出行。

当日,受冷空气影响,我国多地迎来2018年首场降雪。

新华社发(安富斌 摄)

本报北京1月3日电(记者杨召奎)宜家于同年7月12日在中国实施了召回,涉及抽屉柜类产品166万件。

2017年11月21日,宜家在北美地区再次宣布召回1730万件抽屉柜,而其表示因为中国相关标准低于美国,因此不在中国实施召回。

对此,国家标准委工业标准二部副主

任王莉表示,我国在柜类产品的稳定性方面,不但具有相关标准,而且很全,整体要求较国际标准更高。针对设计或预定供3~14岁儿童使用的家具产品,我国的相关规定与美国规定一致。据了解,质检总局部署缺陷产品管理中心于2017年12月1日再次约谈了宜家,要求其就上述情况进行详细说明并要严格遵守中国法律法规,认真履行召回主体责任。

缺陷产品召回监管工作既是维护产品

质量安全的国际通行做法,也是产品质量事中事后监管的重要手段。2017年,质检总局根据收集和掌握的缺陷线索信息,组织开展消费品缺陷调查364次。截至目前,缺陷调查工作已引发消费品召回433次。

此外,通过对具备区域性、行业性、通用性特征的缺陷问题进行分析总结,则把缺陷产品召回与产品质量提升活动有机结合起来了。比如,在开展缺陷调查促使18家自行车企业实施19次召回活动后,监管部门组织自行车行业相关企业、检测机构开展了质量技术服务活动,促进了生产企业产品质量的提升。

值得一提的是,在2017年消费品召回总数量当中,超过90%是在质检总局和地

方质检部门缺陷调查工作的影响下实施的,行政监管力量成为消费品召回制度实

施初期的重要推动力。

以宜家抽屉柜召回事件为例,2016年6月28日,宜家在北美地区因抽屉柜倾翻问题召回2760万件抽屉柜后,质检总局及时约谈了宜家(中国)投资有限公司,之后,

宜家于同年7月12日在中国实施了召回,涉及抽屉柜类产品166万件。

2017年11月21日,宜家在北美地区再次宣布召回1730万件抽屉柜,而其表示因为中国相关标准低于美国,因此不在中国实施召回。

对此,国家标准委工业标准二部副主

任王莉表示,我国在柜类产品的稳定性

方面,不但具有相关标准,而且很全,整体要求较国际标准更高。针对设计或预定供3~14岁儿童使用的家具产品,我国的相关规定与美国规定一致。据了解,质检总局部署缺陷产品管理中心于2017年12月1日再次约谈了宜家,要求其就上述情况进行详细说明并要严格遵守中国法律法规,认真履行召回主体责任。

缺陷产品召回监管工作既是维护产品

质量安全的国际通行做法,也是产品质量事中事后监管的重要手段。2017年,质检总局根据收集和掌握的缺陷线索信息,组织开展消费品缺陷调查364次。截至目前,缺陷调查工作已引发消费品召回433次。

此外,通过对具备区域性、行业性、通用性特征的缺陷问题进行分析总结,则把缺陷产品召回与产品质量提升活动有机结合起来了。比如,在开展缺陷调查促使18家自行车企业实施19次召回活动后,监管部门组织自行车行业相关企业、检测机构开展了质量技术服务活动,促进了生产企业产品质量的提升。

值得一提的是,在2017年消费品召回总数量当中,超过90%是在质检总局和地

方质检部门缺陷调查工作的影响下实施的,行政监管力量成为消费品召回制度实

施初期的重要推动力。

以宜家抽屉柜召回事件为例,2016年6月28日,宜家在北美地区因抽屉柜倾翻问题召回2760万件抽屉柜后,质检总局及时约谈了宜家(中国)投资有限公司,之后,

宜家于同年7月12日在中国实施了召回,涉及抽屉柜类产品166万件。

2017年11月21日,宜家在北美地区再次宣布召回1730万件抽屉柜,而其表示因为中国相关标准低于美国,因此不在中国实施召回。

对此,国家标准委工业标准二部副

任王莉表示,我国在柜类产品的稳定性

方面,不但具有相关标准,而且很全,整体要求较国际标准更高。针对设计或预定供3~14岁儿童使用的家具产品,我国的相关规定与美国规定一致。据了解,质检总局部署缺陷产品管理中心于2017年12月1日再次约谈了宜家,要求其就上述情况进行详细说明并要严格遵守中国法律法规,认真履行召回主体责任。

缺陷产品召回监管工作既是维护产品

质量安全的国际通行做法,也是产品质量事中事后监管的重要手段。2017年,质检总局根据收集和掌握的缺陷线索信息,组织开展消费品缺陷调查364次。截至目前,缺陷调查工作已引发消费品召回433次。

此外,通过对具备区域性、行业性、通用性特征的缺陷问题进行分析总结,则把缺陷产品召回与产品质量提升活动有机结合起来了。比如,在开展缺陷调查促使18家自行车企业实施19次召回活动后,监管部门组织自行车行业相关企业、检测机构开展了质量技术服务活动,促进了生产企业产品质量的提升。

值得一提的是,在2017年消费品召回总数量当中,超过90%是在质检总局和地

方质检部门缺陷调查工作的影响下实施的,行政监管力量成为消费品召回制度实

施初期的重要推动力。

以宜家抽屉柜召回事件为例,2016年6月28日,宜家在北美地区因抽屉柜倾翻问题召回2760万件抽屉柜后,质检总局及时约谈了宜家(中国)投资有限公司,之后,

宜家于同年7月12日在中国实施了召回,涉及抽屉柜类产品166万件。

2017年11月21日,宜家在北美地区再次宣布召回1730万件抽屉柜,而其表示因为中国相关标准低于美国,因此不在中国实施召回。

对此,国家标准委工业标准二部副

任王莉表示,我国在柜类产品的稳定性

方面,不但具有相关标准,而且很全,整体要求较国际标准更高。针对设计或预定供3~14岁儿童使用的家具产品,我国的相关规定与美国规定一致。据了解,质检总局部署缺陷产品管理中心于2017年12月1日再次约谈了宜家,要求其就上述情况进行详细说明并要严格遵守中国法律法规,认真履行召回主体责任。

缺陷产品召回监管工作既是维护产品

质量安全的国际通行做法,也是产品质量事中事后监管的重要手段。2017年,质检总局根据收集和掌握的缺陷线索信息,组织开展消费品缺陷调查364次。截至目前,缺陷调查工作已引发消费品召回433次。

此外,通过对具备区域性、行业性、通用性特征的缺陷问题进行分析总结,则把缺陷产品召回与产品质量提升活动有机结合起来了。比如,在开展缺陷调查促使18家自行车企业实施19次召回活动后,监管部门组织自行车行业相关企业、检测机构开展了质量技术服务活动,促进了生产企业产品质量的提升。

值得一提的是,在2017年消费品召回总数量当中,超过90%是在质检总局和地

方质检部门缺陷调查工作的影响下实施的,行政监管力量成为消费品召回制度实

施初期的重要推动力。

以宜家抽屉柜召回事件为例,2016年6月28日,宜家在北美地区因抽屉柜倾翻问题召回2760万件抽屉柜后,质检总局及时约谈了宜家(中国)投资有限公司,之后,

宜家于同年7月12日在中国实施了召回,涉及抽屉柜类产品166万件。

2017年11月21日,宜家在北美地区再次宣布召回1730万件抽屉柜,而其表示因为中国相关标准低于美国,因此不在中国实施召回。

对此,国家标准委工业标准二部副

任王莉表示,我国在柜类产品的稳定性

方面,不但具有相关标准,而且很全,整体要求较国际标准更高。针对设计或预定供3~14岁儿童使用的家具产品,我国的相关规定与美国规定一致。据了解,质检总局部署缺陷产品管理中心于2017年12月1日再次约谈了宜家,要求其就上述情况进行详细说明并要严格遵守中国法律法规,认真履行召回主体责任。

缺陷产品召回监管工作既是维护产品

质量安全的国际通行做法,也是产品质量事中事后监管的重要手段。2017年,质检总局根据收集和掌握的缺陷线索信息,组织开展消费品缺陷调查364次。截至目前,缺陷调查工作已引发消费品召回433次。

此外,通过对具备区域性、行业性、通用性特征的缺陷问题进行分析总结,则把缺陷产品召回与产品质量提升活动有机结合起来了。比如,在开展缺陷调查促使18家自行车企业实施19次召回活动后,监管部门组织自行车行业相关企业、检测机构开展了质量技术服务活动,促进了生产企业产品质量的提升。

值得一提的是,在2017年消费品召回总数量当中,超过90%是在质检总局和地

方质检部门缺陷调查工作的影响下实施的,行政监管力量成为消费品召回制度实

施初期的重要推动力。

以宜家抽屉柜召回事件为例,2016年6月28日,宜家在北美地区因抽屉柜倾翻问题召回2760万件抽屉柜后,质检总局及时约谈了宜家(中国)投资有限公司,之后,

宜家于同年7月12日在中国实施了召回,涉及抽屉柜类产品166万件。

2017年11月21日,宜家在北美地区再次宣布召回1730万件抽屉柜,而其表示因为中国相关标准低于美国,因此不在中国实施召回。

对此,国家标准委工业标准二部副

任王莉表示,我国在柜类产品的稳定性

方面,不但具有相关标准,而且很全,整体要求较国际标准更高。针对设计或预定供3~14岁儿童使用的家具产品,我国的相关规定与美国规定一致。据了解,质检总局部署缺陷产品管理中心于2017年12月1日再次约谈了宜家,要求其就上述情况进行详细说明并要严格遵守中国法律法规,认真履行召回主体责任。

缺陷产品召回监管工作既是维护产品

质量安全的国际通行做法,也是产品质量事中事后监管的重要手段。2017年,质检总局根据收集和掌握的缺陷线索信息,组织开展消费品缺陷调查364次。截至目前,缺陷调查工作已引发消费品召回433次。

此外,通过对具备区域性、行业性、通用性特征的缺陷问题进行分析总结,则把缺陷产品召回与产品质量提升活动有机结合起来了。比如,在开展缺陷调查促使18家自行车企业实施19次召回活动后,监管部门组织自行车行业相关企业、检测机构开展了质量技术服务活动,促进了生产企业产品质量的提升。

值得一提的是,在2017年消费品召回总数量当中,超过90%是在质检总局和地

方质检部门缺陷调查工作的影响下