

除了“用了退”，还有人利用规则敲诈、“以假乱真” 恶意买家让“七天无理由退货”陷入争议

本报记者 曲欣悦

近日，“一名女子在淘宝店买18件衣服旅游后要求退货”的事件成为热门议题。

《工人日报》记者采访发现，电商平台买家利用“七天无理由退货”规则“任性”退货的现象时有发生。个别不法分子甚至利用规则实施敲诈勒索。而卖家往往因取证困难、害怕差评等原因选择“忍气吞声”。

“任性”退货乱象多

广州的肖先生在电商平台经营一家服装店，主要售卖30到55岁年龄段的女装，月销量可达15000件左右。他向记者表示，几乎每个月都能遇到下单多件，然后在到货7天之内要求全部退货的情况。

“有买家一下子拍了60件衣服，在公司年会上表演完节目，就给你退回来了。”肖先生无奈地表示，如果不影响二次销售也就认了，但有的衣服还有明显的汗渍、破洞、香水味，甚至粘有口香糖。“这种衣服就不能再卖了，只能作为库存处理，损失由我们自己承担。”

除了“用了退”，一些买家甚至还利用退货规则“以假乱真”。近日，有媒体报道，嫌疑人

潘某等因通过耐克官网购买运动鞋，再以高仿品调包退回而被依法刑事拘留。据悉，潘某首先通过耐克官网购买正品产品，然后利用“七天无理由退货”规则，将高仿品退回，获得全额退款后，再将真鞋卖出，赚取差价。

有买家甚至会专门借“七天无理由退货”规则对商家实施敲诈。据肖先生介绍，曾遇到有买家先一次性下单数百件店铺中的非畅销商品，再等到卖家赶制订单时，突然告知不要了，并向卖家索取300元取消订单的费用。“如果不给他这笔钱，订单就得执行，卖家就必须出货。到时候对方会拒收退货，我们作为卖家就不得不承担一大笔积压库存和邮费。”

经营美妆店铺的沈女士还遭遇过“被漏发”的情况。“有买家在我这里买了口红后说没有收到，被快递弄丢了，非要我再发一个。后来我联系了快递，调出了监控，明明白白地看到她当天取件了。”

许多商家都表示曾遇到恶意买家，有时会申请平台仲裁处理。但对于一些金额不是很大的订单，为了尽快息事宁人，也不得不满足对方的退货或补货需求。

针对“买18件衣服旅游后要退货”的事件，淘宝方面回应称已联系买卖双方协商处理，依据平台规则保护商家合法权益，个案不

会影响“七天无理由退货”。

一个恶意差评就可能导致单款销量减半

根据《消费者权益保护法》，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。但法律也对退货商品的范围予以了明确，根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》，消费者退回的商品应当完好，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、计算机软件等数字化商品、交付的报纸、期刊属于不适用退货的商品范围。

“对于不属于退货范围内的商品，卖家完全可以拒绝退货。但是退货规则中‘商品是否完好’的标准在认定中可能会产生争议。”北京京志霖律师事务所律师赵占领表示。在“买18件衣服旅游后要求退货”的案例中，卖家维权的证据是买家在朋友圈晒出的旅游照片。但是在其他很多情况下，卖家可能就无法取得买家使用过产品的证据，从而给了一些不诚信的买家利用规则空子实现退货的机会。

有卖家表示，有时因为害怕纠纷给店铺好评度带来的影响，也不得不满足买家一些

无理的退货要求。

“我们好不容易在店铺里培养起一个一天能卖到数百件的爆款产品，但如果因为退货没沟通好，个别买家一个恶意差评就可能导致单款销量减半。这对于店铺的损失是非常大的。”肖先生向记者表示，不只是七天无理由退货，半个月乃至一个月后的退货要求，商家有时也不得不退。

相关细则可以根据新情况进行修订

如今，“吃过亏”之后的肖先生每次碰到单款拍下超过50件的订单，都会专门打电话核实顾客是否确定要。而为了防止一些恶意退货，他的店铺也会给商品的一次性下单量设置限制。沈女士则会通过平台软件设置好评率低于98%的买家不能购买其店铺的商品。

无理由退货乱象频出，也让不少人对这项规则的合理性产生了质疑。有法律界人士认为，部分消费者在交易中违背诚实信用的原则，最终损害的是整体消费者的权益，有可能使这项本来对消费者有利的规定逐渐缩小权利的空间和边界。

“个别买家先大量购买商品，使用后利用‘七天无理由退货’规则进行大量或全部退货

的行为，违背了诚实信用原则，属于恶意退货，不仅使卖家承担了额外的成本和负担，也违背了该条款的立法目的。”北京华讯律师事务所主任张韬律师表示，“七天无理由退货”的制订，借鉴了国外“冷静期”“撤销权”等法律规则和相关实践经验，设计初衷是为了解决电子商务交易中买卖双方信息不对称的问题。因为在网络购物时，买方不一定能完全实现所见即所得，网上展示的商品和收货时的商品可能存在一定差异，这也是给消费者的一个考虑期以及单方解除合同的权利。

“因为个别消费者不诚信的行为，而取消‘七天无理由退货’的规则是不现实的，但相关规定细则可以根据新情况适时进行修订。”张韬认为，这个问题也可以在电子商务平台的诚信制度中给予回应解决，如对恶意利用该规则的用户，查实后可以降低其信用分。情节严重的要纳入黑名单，促进买卖双方诚信交易。



(更多精彩内容
请扫描二维码)

企业登记需进行自然人身份实名验证

山东出招遏制“被股东”

本报讯（记者丛民）近年来，市场监管部门持续深化商事制度改革，降低制度性交易成本，企业登记更加高效便捷，惠及广大守法、诚信的企业和群众，但也有一些不法分子钻法律空子，冒用他人身份证件信息骗取企业登记。

为有效遏制“被股东”“被老板”等冒用他人身份证件虚假登记违法行为的发生，山东省近日出台规定，从5月起，在全省各级登记机关申请公司（企业）、个体工商户、农民专业合作社等市场主体设立登记时，需进行自然人身份实名验证。

随着与全国企业登记身份管理实名验证系统完成对接，本月起，山东省各级企业登记部门将对全省范围内线下窗口申请企业设立登记的股东（发起人、投资人、合伙人）、法定代表人（负责人）、公司高管、个体经营者、合作社员、委托代理人等相关自然人进行实名验证。由此，山东实现了企业登记实名记

证线上线下全覆盖，可有效遏制“被股东”“被老板”等冒用身份证件信息虚假登记违法行为。香港、澳门、台湾地区投资者和外国投资者暂不纳入上述身份管理验证对象范围。

据介绍，申请人选择到窗口提交纸质申请材料的，采用全国企业登记身份管理实名验证系统“登记注册身份证件 APP”进行实名验证。申请人办理企业登记业务前，相关需要实名验证的人员使用手机下载“登记注册身份证件 APP”，提供本人姓名、身份证号码、证件有效期限、实名认证手机号码等，通过刷脸比对方式完成本人实名验证。因技术原因无法通过身份验证的，可以本人持身份证件到登记机关窗口，由窗口业务人员通过现场人工验证并记录业务台账等方式完成实名验证。

诚信建设万里行

本报记者 郝 赫
本报通讯员 张迎亚 施兴峰

“报告，普光采气管理区29号阀室硫化氢探头报警，硫化氢发生泄漏！浓度20ppm！”

“各单位、各部门迅速就位！按照厂应急预案立即行动！”

5月13日凌晨，一场“突如其来”的“阀室硫化氢泄漏”专项应急演练让普光分公司近百名干部职工从睡梦中惊醒，他们立即按照规定程序迅速展开。经过近30分钟的“紧急处置”，29号阀室的“险情”被及时控制。

“阀室管理是气田安稳运行的关键环节，演练不能做戏，要来就来真的。只有平时多流汗，危急时刻才能‘不流血’。”演练总指挥、普光分公司采气厂厂长张分说。

自中国石化中原油田普光气田投产以来，普光分公司持续加强安全生产硬件建设，为气田搭建起了管理制度持续健全、主体责任全面落实、设施高度完备的安全“骨骼”。

在区域分布上，广东省最多。其次是北京市、浙江省、江苏省。广东、北京、浙江三地民营企业科技创新500强占到总量的57%，优势明显。

安全管理制度随事而制

“别的先不说，气田建设初期，连最基本的安全管理制度都是一片空白。”普光分公司HSE监督管理部员工罗瑞振回忆说。

他和同事们白天深入建设现场进行安全

新华社记者 何雨欣 刘羊旸

观察中国经济，必须审视“时”与“势”。中国发展仍处于重要战略机遇期。此时，“机遇”二字，已被赋予新内涵——

加快经济结构优化升级、提升科技创新能力、深化改革开放、加快绿色发展、参与全球经济治理体系变革，带来大量新机遇。

用“机遇”视角，看今年以来出台的诸多举措——

深化供给侧结构性改革、促进形成强大国内市场等，加快了经济结构优化升级；在世界新一轮科技革命和产业变革大势中实现转型带来新机遇；多省份严格生态保护红线、《国家生态文明试验区（海南）实施方案》公布等，加快了绿色发展，为经济可持续发展带来新机遇；

亚投行成员增至97个，共建“一带一路”沿着高质量发展方向不断前进等，推动中国参与全球经济治理体系变革，为经济拓宽广度与深度带来空间上的新机遇；……

时移势易，机遇依然在我。

本报讯（记者甘皙）日前，北京市社保中心发布《关于核对2018年度社会保险个人缴费情况的公告》，提示广大参保人员，凡是2018年内参加了社会保险，且有1个月（含）以上正常缴费记录的人员，下月起即可通过社保对账单，查询并核对2018年度个人社保缴费情况。



推进医联体建设破解群众看病难

5月21日，患者在西安国际港务区新筑社区卫生服务中心咨询。

近年来，西安市积极推进医联体建设，全

市已建成涵盖80所二级医疗机构和140所基层医疗机构的医联体46个，形成了上下联动的分级诊疗就医模式。新华社记者 张博文 摄

北京参保人下月起可核对2018年度社保缴费情况

本报讯（记者甘皙）日前，北京市社保中心发布《关于核对2018年度社会保险个人缴费情况的公告》，提示广大参保人员，凡是2018年内参加了社会保险，且有1个月（含）以上正常缴费记录的人员，下月起即可通过社保对账单，查询并核对2018年度个人社保缴费情况。

参保人在获得对账单后，需要核对的项目主要包括：个人参保信息、申报的月缴费工资、各项社会保险月缴费基数及缴费金额等。如参保人对相关内容有异议的，经所在单位认可，2019年12月31日前，由参保人所在单位持对账单到所属社保经办机构进行相关信息核对、修改，或按相关政策规定和要求进行补缴。

抓住新机遇 实现新发展

——透视中国经济的“时”与“势”

打开新机遇大门的钥匙，是对新发展理念的践行。

当中国经济站在前进的十字路口，“新理念”与“新机遇”的对应关系越来越清晰，认清世界发展大势，把握中国经济跳动脉搏，才能解答时代命题，明确未来方向。

在主动作为中抓住新机遇

任何经济学家都不会否认，中国经济正在经历一场再塑。

这在一季度统计数据中，可以得到印证——

服务消费占最终消费的比重为47.7%，较上年提高1.4个百分点；

高技术制造业投资同比增长11.4%，增速比全部投资快5.1个百分点；高技术服务业投资同比增长19.3%，比全部投资快13个百分点；

新兴服务进出口同比增长12.6%，高于整体增速10个百分点……

机遇，属于有准备的人。

新机遇，源自多年来中国经济实力的积累，做大市场的积蓄，改革开放红利的聚集。

今年以来，中国经济基本面保持“稳”和“进”，为抓住新机遇谋发展夯实“底气”；减税

降费、稳定扩大就业、缓解企业融资难融资贵等政策，为抓住新机遇创造条件；不少地方、企业积极主动作为，抓住新机遇，将发展的主动权牢牢掌握在自己手中。

4月份以来，国际货币基金组织、巴克莱银行、摩根大通等海外机构纷纷上调对中国经济的预期预判，对中国经济前景表示乐观。足够的韧性、巨大的潜力、不断迸发的创新活力，也印证着中国经济长期向好趋势没有也不会改变。

在迎难而上中开拓新机遇

中国经济新机遇，是顺应世界发展大势的新机遇，也是与世界共享的新机遇。

5月14日，印度尼西亚第一条高铁隧道——雅加达—万隆高铁瓦利尼隧道顺利贯通。

对中国而言，雅万高铁项目作为中国高铁全系统、全产业链走出国门的“第一单”，为共建“一带一路”做下新标注。

对印尼而言，这不仅是一条交通线，更为涉及地区提供了新的发展空间。

当前，正是全球经济治理体系变革的重要时期，中国因势而谋、顺势而动，主动在其

非首次进口药材的进口管理将简化

本报讯（记者蒋荔）为加强进口药材监管管理，保障进口药材质量，近日，国家市场监督管理总局发布了修订后的《进口药材管理办法》（以下简称《办法》）。《办法》要求，在进口药材管理上，严格落实“四个最严”要求，严格药材执行的标准，加强溯源管理。同时，落实“放管服”改革要求，对首次进口和非首次进口药材实施分类管理。

进口药材是我国药材资源的重要组成部分，且药材多数出口国为“一带一路”沿线国家。为鼓励药材进口，《办法》取消了“允许药材进口的边境口岸，只能进口该口岸周边国家或者地区所产药材”的限定，落实“一带一路”倡议，体现互联互通精神。深化“放管服”改革，实施分类管理。将首次进口药材的审批委托至申请人所在地省级药品监督管理部门，原来由中国食品药品检定研究院承担的样品检验，相应地调整至省级药品检验机构。值得注意的是，根据风险级别，对非首次进口药材的进口管理进行了简化，申请人可直接到口岸或者边境口岸所在地负责药品监督管理的部门进行备案，办理进口药品通关单。

全国食品安全宣传周活动6月举办

本报讯（记者蒋荔）记者从市场监管总局获悉，国务院食品安全办等23部门日前联合印发《关于开展2019年全国食品安全宣传周活动的通知》，定于6月中旬，在全国范围内集中开展以“尚德守法 食品安全让生活更美好”为主题的食品安全宣传周活动。

据介绍，6月19日至30日，将先后开展部委主题日、食品安全进校园、第二届食品安全校长论坛、餐饮业质量安全提升工程推进会、餐饮服务食品安全智慧管理成果征集、食品安全企业管理研讨会、食品产业健康发展大数据交流会、食品安全谣言治理行动、全国儿童食品安全与健康守护行动等50多项主题活动。

全国新型信息消费大赛初赛评审启动会举办

本报北京5月21日电（记者杨召金）今天，首届全国新型信息消费大赛（以下简称大赛）初赛评审启动会在京举办。大赛由工业和信息化部、上海市人民政府主办，中国电子信息产业发展研究院、上海市经济和信息化委员会、上海市黄浦区人民政府承办，中国信息化周报、中国数据企业联盟、中国软件园发展联盟负责落地执行。

据悉，共有来自31个省（区、市）的1236件优秀作品晋级初赛，其中技术创新项目346个，应用创新项目890个。对于决赛中获胜的项目，将优先获得主管部门相关产业扶持政策支持，优先被纳入新型信息消费示范项目、信息消费优秀产品和应用案例集，从而推动信息消费产业供给能力进一步提升。

赣州国际港今年开出中欧班列将达111列

本报北京5月21日电（记者胡国林）记者5月21日，赣州港分别开出至俄罗斯莫斯科、白俄罗斯明斯克的中欧班列。截至当日，赣州港今年开出中欧班列达到111列。赣州国际港自2016年5月建成并投入使用以来，已取得了与19个国家和地区进出口货物互通的成绩。针对港内货物运输主要依靠内燃机车，为提高运输效率，打通赣州港的快车通道，铁路部门对赣州港、南康站至赣州港区间进行了电气化改造，为开行电力机车创造条件。近年来，赣州港以其线路辐射范围广、成本低等优势，不断吸引着当地以及周边省市的出口货源，实现了中欧班列开行数量成倍增长。

把握重大战略机遇的新内涵

迎接新机遇，也在创造新机遇，给自己创造新机遇，也在给别人创造新机遇，中国经济在各种新机遇的叠加互动中，发展跃升。

机遇的大门不会一直敞开，发展的路也不会一片平坦。

从外部看，世界经济不确定性还比较多，单边主义、贸易保护主义仍在抬头；从内部看，中国经济结构性矛盾还比较多，经济运行面临下行压力，特别是实体经济还面临着成本上升、盈利能力下降等一些矛盾和困难。

加快经济结构优化升级具有全局性、提升科技创新能力具有紧迫性、加快绿色发展具有长期性……在瞬息万变的外部环境变化中，抓住新机遇本身就是一场挑战。

“把握重大战略机遇的新内涵，不是天上掉馅饼、顺水推舟的机遇，而是逆水行舟、滚石上山的机遇。”中央财经委员会办公室副主任韩文秀说，化危为机，转危为安，就能不断打开新空间。（据新华社北京5月21日电）

聚焦中国经济亮点

活力中国，也是一个充满机遇的中国。世界第二大经济体自身正在“深度转型”，近14亿人口的大市场与世界“深度互动”，中国经济每天发生着新改变，在压力与动力的交错中，涌现新机遇。

用“机遇”视角，看今年以来出台的