



# “双11”网购商品不满意 专家教您退货防诈骗全攻略

□本报记者 周美玉

昨天,记者采访了北京工商相关负责人,他介绍,如果购买的商品有质量问题,消费者可以与商家协商解决,依据《产品质量法》、《消费者权益保护法》等规定,在法定期限内可以要求商家退货或者更换。

如果是消费者后悔了,不喜欢购买的商品,国家法律规定了:“通过网络、电视、电话、邮购等非现场购物的方式购买商品,消费者自收到商品之日起七日内可以无理由退货。需要特别提示消费者的是,并不是所有的商品都可以无理由退货。”北京工商相关负责人介绍。

## “七日无理由退货”从签收次日起算

“七日从哪天开始算”、“钱应该退到哪儿”、“用了优惠券怎么办”、“退货运费谁来担”……很多消费者不知道网络购买商品无理由退货的具体程序,或者遇到很多障碍。为此,记者梳理了无理由退货制度的具体流程,让您一目了然。

3、消费者退货时应当将商品本身、配件及赠品一并退回。赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。如果赠品不能一并退回,经营者可以要求消费者按照事先标明的赠品价格支付赠品价款。

4、消费者退回的商品完好的,网络商品销售者应当在收到退回商品之日起七日内向消费者退还已支付的商品价款。退款方式比照购买商品的支付方式。经营者与消费者另有约定的,从其约定。

北京工商提醒消费者,如果在消费过程中发生了消费纠纷,请及时拨打12315消费者投诉举报电话或登陆全国互联网平台,依法维护自身合法权益。

## 【健康红绿灯】

### 绿灯

#### 三招挑选好柚子



①要选“不倒翁”:即上尖下宽,颈短的柚子最好,底部如果是平面的更佳。②如果柚子皮细洁,表面油细胞呈半透明状态,颜色呈现淡黄或橙黄的,说明柚子的成熟度高,汁多味甜。③同样大小的柚子,要挑分量重的。用力按时,不易按下的,说明果实紧密,质量更好。

#### 皮肤最爱番茄



番茄富含天然强力抗氧化剂——番茄红素。每天只需摄入16毫克番茄红素,就能将晒伤的系数降低40%。红色西红柿中的番茄红素多,可有效防治因衰老、免疫力下降引起的疾病。黄色的番茄红素含量少,但含更多胡萝卜素,可防止皮肤干燥、粗糙。

### 红灯

#### 长时间泡木耳会生毒



木耳在长时间泡发的过程中,水中的微生物生长繁殖,并且产生了各种毒素。在我国每年实际发生的食物中毒案件中,大多是因为微生物产生的毒素造成的。细菌毒素有明显的季节性,在炎热的夏季更容易繁殖,最常见的有白喉杆菌、破伤风杆菌等。

#### 胃怕“冷、晚、多、坐”



冷:胃病发病有季节性,秋冬是高发期,寒冷冬季尤其要注意。晚:晚饭吃太晚会影响消化功能没有时间消化,从而影响消化功能。多:吃太多会导致胃酸等消化液分泌增加,造成消化功能紊乱。坐:吃完饭就坐下胃肠得不到消化所需的血量,影响消化功能。

## 七类商品不可无理由退货

根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》规定,下列商品不适用七日无理由退货规定:(一)消费者定作的商品;(二)鲜活易腐的商品;(三)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;(四)交付的报纸、期刊。

除以上提到的四类商品,下列商品经消费者在购买时确认,也不适用七日无理由退货规定:

(一)拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品,或者拆

封后易导致商品品质发生改变的商品;

(二)一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;

(三)销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

在此还要提示消费者,无理由退货的商品应当完好,保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全;同时退货时,商品的运费是由消费者承担的。如果经营者和消费者另有约定的,按照约定。

## 丰台工商分局

### 区域消费环境评价体系项目组 召开研究项目讨论会

2017年11月2日,丰台工商分局区域消费环境评价体系研究项目组在首都经济贸易大学博远楼一楼会议室召开了项目组研究项目讨论会。会议由丰台工商分局消保科李斌科长主持,北京市工商行政管理局消保处张晓丽副处长和首都经济贸易大学城市经济与公共管理学院院长张国山教授出席了此次会议。会上,项目组首都经济贸易大学研究团队和丰台分局研究团队就项目目前研究成果进行了交流与沟通。

丰台分局研究团队现阶段研究以放心消费、畅想消费、品质消费、绿色消费四个维度作为对区域消费环境的观察视角,团队结合工商部门工作内容和实际情况,依次作了全面、详实的汇报。首都经济贸易大学研究团队现阶段研究从区域消费环境评价体系的构成、过程、保障三个层面,以消费者、工商和市场监督管理部门以及市场主体三个角度加以衡量,主要涉及满意、维权、监管、安全、诚信、便利等维度。项目组对各团队取得的成

果展开研讨,并在肯定研究思路和方向的基础上对目前存在的问题进行了深入剖析。

张晓丽副处长指出,项目组要充分发挥分局同校方间的互补优势,进一步明确目标,做好消费者权益保护这项长期性工作。同时,也要尽快解决现阶段存在的不足,为后续修订相关规范性文件提供借鉴和支持。下一步,双方将深入贯彻落实张处长的指示,继续加强项目研究合作,优化完善指标体系构建,顺利完成区域消费环境评价体系项目。

丰台分局消保科



## 丰台工商分局

### 多措并举 加大医院行业查处力度

为保障广大人民群众就医安全及合法权益,丰台工商分局稽查大队采取多项举措,加强对医院行业相关违法经营行为的查处力度,净化医院行业经营秩序。

一是充分发挥信息技术及网络科技的优势,加强对辖区医院网络宣传情况的排查,重点排查医院在其自设网站上宣传的内容是否违反《广告法》相关规定,如发布含有“顶级”“最佳”等绝对化用语,以及宣传治愈率或有效率率的医疗广告等违法行为;

二是排查辖区医院可能存在的商业贿赂违法行为,由稽查大队专案组进行立案调查,对和医院有合作关系的医疗陪护公司、医疗药品器械公司等进行专项检查,攻坚克难,固化证据,营造

公平公正经营秩序;

三是配合区计委等相关部门,广泛检查辖区各大医院的经营情况,仔细排查有无违反工商行政管理法律法规的违法经营行为。针对违反工商行政管理法律法规的行为,一旦发现,立即立案,一律从严依法查处,切实保障辖区人民群众就医权益不受侵害。目前,大队共办理涉及医院类案件6件,罚没款33万元。

(徐金燕)

公告  
刘杰自今年11月1日起擅自缺勤离岗至今,你的行为已构成旷工,违反了劳动法和本单位规章制度。单位决定于2017年11月14日起解除与你的劳动合同。请您自见报之日起10日内到单位办理相关手续,逾期未后果自负!  
北京市环丽清保洁服务中心  
2017年11月16日

催缴房租  
致:苗联商(北京)企业管理有限公司  
2009年7月28日贵司与我司签订《租赁合同》,约定将我司位于北京市西城区(原宣武区)广安门内大街5号广益大厦一层除公共区域外的所有房屋及二层所有房屋租赁给贵司作为经营用房。《租赁合同》签订后,贵司已按合同约定足额支付租金,但贵司自2009年12月起一直未履行支付租金的义务,在与贵司多次联系未果的情况下,我司于2014年11月19日通过《劳动午报》向贵司送达了《租赁合同解除通知书》,通知贵司解除《租赁合同》并限期向我司结清全部费用,且于2015年11月18日及2016年11月17日通过《劳动午报》向贵司公告送达了《催缴房屋租金催告书》,时至今日,贵司仍未向我司支付房屋租金、物业费、能源费及滞纳金等相关费用,敬请贵司于本公告发出之日起10日内与我司联系并支付上述款项,如逾期未付,我司将采取包括但不限于诉讼在内的合法方式维护合法权益。  
北京联商房地产经纪有限公司  
联系人:于丽琴 联系电话:13601302579  
2017年11月16日

咨询电话:400-004-0525 网址:www.bj525.com  
心理培训·企业EAP·职工心灵驿站建设  
心理健康 专业服务  
北京五二五科技有限责任公司