

网络购物已经成为我们日常生活的一部分。相比于传统零售,电商平台在价格、品种等方面都有很大优势。不过,由于网购商品无法检查实物,以及配送过程中可能出现损坏、漏送等问题,消费者的合法权益需要得到更好的保护。

因此,2013年新修订、2014年3月15日实施的《中华人民共和国消费者权益保护法》规定: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。这一条款保障了消费者在网络等交易中的“后悔权”,是平衡消费者和经营者地位的有效途径。然而近年来,滥用“七天无理由退货”的事件却时有发生。

1 事件: 表演服使用后被集体退货

今年6月4日,广州一网店店主发视频吐槽称,儿童节过后表演服被大量退货,视频中,该店主称被退货的衣服都是“六一”国际儿童节的表演服,退回来的衣服都已经被穿过了,在打开包裹的一瞬间传来汗臭味。有的衣服上还有疑似口红印,店主表示很无奈。

用义举托起生命的希望 ——记勇敢落水儿童的闫炯光、漆辉宏 徐明元 李靓

今年5月12日上午9时许,四川省巴中市恩阳区应急管理局驾驶员闫炯光开车送督导组人员到柳林罐子沟督导防汛演练准备工作,当他把督导组人员送到罐子沟游客中心,停好车,走了数十步时,忽然听到湖边传来大声呼救:“救命啊!儿童落水了!”他毫不犹豫,飞速向湖边跑去。来到湖岸,只见水里一个穿着薄棉袄的幼童正在拼命地挣扎。他来不及思考施救能否成功、自己会不会遇到危险,更顾不上脱去衣服和鞋子,直接跳到了水里。水越来越深,湖水漫过了他的下巴,他努力用双手去靠近在水里挣扎的孩子,近了!更近了!可是无情的湖水,总是使他的双手与水中挣扎的孩子差那么一点点的距离!

就在这关键时刻,另一名叫漆辉宏的男子一个猛子扎入水中,快速向落水孩子游去,并一把抓住了孩子。漆辉宏对闫炯光说:“你快把孩子送上岸……”闫炯光马上接过孩子,使劲托举着递给岸边的人后,又转身助力漆辉宏上岸。上岸后,闫炯光和漆辉宏来不及休息,便去查看孩子的情况。看着孩子胀鼓鼓的肚子,闫炯光嘱咐落水小孩的亲人立即将小孩送去附近医院检查。人群中,一位热心肠的妇女开车把落水的孩子在其亲人的陪护下送到附近医院就诊。

事后,群众纷纷建议孩子的父母向闫炯光、漆辉宏表达谢意,闫炯光却说:“我是一名应急人,这件事是我应该做的,换了其他应急人,他们也会这样做……”闫炯光、漆辉宏勇敢落水儿童的事迹,被周边群众广为赞扬。

身边的美德善行



演出服用完就退,两地店主相继在网上吐槽,网友呼吁—— 别滥用“七天无理由退货”

边综

无独有偶。就在此前不久,山西某高校集体退货的事情也引发争议。该高校搞活动,学生们在一家网店统一购买了一批表演服,令人没想到的是,活动举办完学生们就集体退货。店家把这件事发到社交网站,怒斥学校。5月31日,学校一名老师给网店老板致歉,网店老板在社交平台发布相关声明,在文末,老板写道:“我选择原谅他们,知错就改还是好孩子。”

近日发生的这两件事情,引起很多网友热议:“‘无理由退货’不应该是‘无底线退货’。”“这种行为合法但不合理,短期来看只是道德问题,长期来看透支的是大众的信用!”“换位思考一下,以后自己做生意也遇到这样的事情,会是什么感受?做人要厚道!”

成都一位网店老板认为,我国消费者权益保护方面的法律明确规定,经营者与消费者进行交易应该遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。那么,反过来,消费者是不是也应该诚实守信?

2 说法: “无理由退货”是有条件的

针对滥用“七天无理由退货”的情形,有专家指出,“七天无理由退货”并非所有商品都可以“无理由退货”,“无理由退货”不代表“无条件”。《中华人民共和国消费者权益保护法》提出了不适用“无理由退货”的情形:消费者定做的;鲜活易腐的;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;其他根据商品性质并经消费者在

购买时确认不宜退货的商品。

2017年3月15日起施行的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第8条也规定,消费者退回的商品应当完好。商品完好主要是指,商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全,而超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,视为商品不完好。服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商品的具体判定标准为:商标标识被摘、标识被剪、受污、受损。

有律师因此指出,在上述两起事件中,那些吊牌被剪去,沾染了汗臭、口红印的演出服应视为“不完好”,势必影响二次销售,导致商品价值贬损较大。当然,消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试,不影响商品的完好。这另当别论。

3 反思: 亟待完善“无理由退货”规则

有识之士呼吁,“七天无理由退货”本是为了保护消费者合法权益,但某些消费者却利用这一规则占商家便宜,可见,有关部门要完善制度,以保障各方权益不受侵害。

有媒体发表评论说:“无理由退货”制度的推行,是对社会诚信的考验,诚信公平互利的契约精神需要大家共同遵守。如果消费者的诚信不足,导致商家的诚信代价太大,那么,有可能使商家逐渐缩小“无理由退货”规则的适用范围和边界,甚至将“无理由退货”制度搁浅,

最终损害的是消费者群体的整体权益。

2022年,中国青年报社社会调查中心联合问卷网,对1531名受访者进行的一项调查显示,59.4%的受访者感觉在网购退货上存在流程繁琐的问题,54.5%的受访者觉得退货存在需要自行承担运费或运费高的情况。其他在退货上的困难还有:客服态度差(52.8%),处理退货申请不及时(49.8%)等。

有声音认为,出现这样的局面不难理解,如果消费者违背诚信原则,以滥用“后悔权”占商家的便宜,令其遭受财产和声誉损失,那么,商家在退货上自然就会打折扣。

业内外人士纷纷建议:“无理由退货”制度要兼顾双方利益。电商平台应制定更规范有效的售后条例,建立更健全的交易秩序,除了完善退货制度,使退货程序更加便捷,还可对恶意利用“无理由退货”规则损害他人利益者,采取取消优惠待遇、纳入“不受欢迎名单”等措施进行规制。相关部门应完善顶层设计,进一步明确“无理由退货”的法律概念和实操边界,细化“恶意退货”条款。

只有保障买卖双方的合法权益,才能推动电商业健康快速发展。



6月6日,在重庆市沙坪坝区基层立法联系点,西南政法大学立法研究院的杨惠琪展示沙坪坝区人大常委会颁发的《中华人民共和国反间谍法(修订草案二次审议稿)》意见征询工作中提出的一条修改意见被全国人大吸纳的荣誉证书。近年来,沙坪坝区人大常委会以全国基层立法联系点建设为切入点,充分发挥人民群众主体作用,截至目前,沙坪坝基层立法联系点提交的1190条建议,已有38条建议被全国人大吸纳。基层联系点已经成为让基层声音原汁原味抵达国家立法机关的“直通车”。

孙凯芳 摄

为“520不只是挂在嘴边的‘我爱你’”赋能 ——成都高新区把文明新风注入婚姻登记公共服务体系

徐贵荣 张晗 杨初 张夏煜

今年5月20日,“缘聚成都·幸福满蓉城”成都高新·天府绿道寻爱之旅集体婚礼在成都高新区桂溪生态公园婚姻登记处举办。16对新入笑容满面,在这个与绿道公园景观有机融合的婚姻登记场所,参加属于他们的盛大典礼。

“520不只是挂在嘴边的‘我爱你’,而是一种责任;5代表人生五味,即酸、甜、苦、辣、咸;2代表婚姻里的‘你我’二人;0代表零距离,接纳对方没有间隙。”婚礼活动上,金婚夫妇黄光玉和夏吉平以解读数字的方式,与新人们分享了婚姻感悟,把祝福传递给现场的每一对新人。

让新婚的甜蜜幸福加倍

为办好这场活动,成都市高新区社区治理和社会保障局精心布置了婚俗文化打卡点:婚恋市集、投壶游戏、书写婚书……让新人在体验传统婚俗文化之时,积极响应文明婚俗新风倡议,做文明新婚俗的倡导者、践行者、推动者,做文明新人,建和谐家庭。

由成都高新区慈善会设立的爱心小铺成

为喜庆氛围中的亮点。小铺以义卖小礼物的形式,将收入捐赠给需要帮助的人。新人们在领证日共同参与公益活动,将喜悦和幸福传递出去。活动现场,助残项目——“无声有甜”烘焙店提供的小甜品,更是让这一份新婚的甜蜜,在对残障人士的关心关怀中加倍升温。

当天,成都高新区婚姻登记处共办理结婚登记374对。这只是高新区深耕婚姻登记的一个缩影。近年来,成都高新区高标准打造婚姻登记处,因地制宜推出一系列厚植高新基因、展现蓉城风貌的服务举措,加速构建高品质婚姻登记公共服务体系。

在有氛围感的环境中打造仪式感

成都高新区婚姻登记处现设政务中心南区、西区及桂溪生态公园三个服务点位,总面积超1500平方米,分别打造的三个点位颁证大厅,配合中华传统节日,不定期更新场景装饰,让前来登记的群众在有氛围感的环境中,体验有仪式感的婚姻登记服务。近三年来,高

新区婚姻登记办件量逐年递增。

按照“突出公园城市特点,把生态价值考虑进去”的目标定位,桂溪生态公园婚姻登记处把“场景营造逻辑”延伸到婚姻登记场域,叠加生态体验、文化创意、生活美学,着力打造了室内外多个蕴含婚恋寓意的互动景观,作为成都市首批6个公园式婚姻登记处之一,它已经成为新人首选、媒体关注、大众打卡的城市宜居美好生活新地标。2021年5月开放至今,无数新人在成都高新区婚姻登记点位留下甜美笑脸,被评为“成都市城乡社区发展治理重大贡献工作和创新突破项目”和“成都美丽宜居公园城市‘红点’‘奇点’(网红打卡点)”。

深化改革创新、开放协同

按照成都市“全市通办”及四川省“跨省通办”试点统一部署,成都高新区婚姻登记处第一时间启动登记通办,立足高新、向外辐射。2022年,成都高新区婚姻登记处作为全省两个点位之一,开设涉外、涉港澳台及华侨婚姻登

记窗口,至今已办理130对涉外、涉港澳台及华侨婚姻登记。

成都高新区婚姻登记处在全省率先开通线上预审预约服务,在服务点位启用人脸识别系统,做实登记全过程信息化,配备自助婚姻登记终端机,16.82万份电子档案全部进入婚姻登记系统实现“无纸化”存放,当事人少跑路、办事流程更顺畅的目标加速实现,智慧婚姻登记服务样态有序呈现。

近年来,成都高新区组织开展大型户外集体婚礼、新婚课堂等活动超过20余场,在大型活动中倡导移风易俗、新事新办。安排工作人员化身“跟拍师”,为有需要的新人拍照留念,免费提供红丝带、同心锁、许愿卡片等纪念品,为老年人独创暖心提示便利贴,在部分节日策划设计寓意丰富的伴手礼赠予新人。

今后,成都高新区婚姻登记处将不断建设更高品质的服务环境,提升工作人员的服务素养,加大文明婚俗新风宣传力度,突出做好老年人等重点群体的贴心服务,为广大群众提供更有温度、更有内涵、更有质感的公共服务。

四川资阳: 弘扬好家风 凝聚文明实践“家”力量 龚帆

近年来,四川省资阳市深入贯彻落实习近平总书记关于注重家庭家教家风建设的重要论述,将新时代文明实践作为家庭家教家风建设的重要载体,抓好抓实典型示范、活动载体、服务渠道,用“三xin”推动家庭家教家风建设走深走实,让广大家庭收获美好。

典型示范“增活力”,让家庭家教家风建设更贴人心。资阳建立市、县、乡、村四级家庭典型推评机制,推评全国“文明家庭”“五好家庭”“最美家庭”14个、省级62个。在乡镇、农村深化“好婆婆、好媳妇、好妯娌”“星级文明户”等系列评选活动,组建好家风和文明家庭先进事迹宣讲团,深入单位、学校和新时代文明实践站常态化开展巡讲巡展活动,形成“纵向到底、横向到边、全面覆盖”的先进家庭典型事迹学习宣传格局,让先进典型的示范力和影响力覆盖基层、深入人心,全面激发家庭家教家风建设的内生动力。

丰富活动“浓氛围”,让家庭家教家风建设更有创新。资阳充分挖掘弘扬杨弘、董钧、王褒等本地历史名人古家谱、古家规家训和陈毅红色好家风。开展“弘扬陈毅家风涵养家国情怀”主题活动,重点策划开展打造家风长廊、举办家风座谈会、家风故事艺术创作和巡讲巡展等9大系列活动,充分运用演讲宣讲、展览展播、曲艺舞蹈等“线上+线下”形式弘扬陈毅家风文化。实施“有滋有味 家庭和美”“美资美家”等家庭教育项目,通过知识讲座、家风故事宣讲、亲子活动体验等,进一步推动社会主义核心价值观在家庭落地生根,形成社会主义家庭文明新风尚。

拓宽服务“强效能”,让家庭家教家风建设更加温馨。资阳建立健全“基地+中心+学校”家风教育实践和家庭教育服务网络,打造陈毅故里景区、资阳市群众之家等16个家风家教实践基地,依托新时代文明实践中心建立家庭教育服务指导中心,社区(农村)新时代文明实践站开办家长学校,招募“专业教师+心理咨询师+志愿者”入驻,形成“基地+中心+学校”互联互通服务模式,进一步强化家风教育实践,规范家庭教育服务,形成家风建设和家庭教育多级网格化服务模式,为广大家庭提供“家门口式”服务,推动家庭家教家风建设工作开创新局面。

安徽宿州: 做细做实法援工作, 护航未成年人成长 付雪芹

今年以来,安徽省宿州市法律援助机构采取降低申请门槛、强化监督管理、开展法治宣传等措施,做细做实未成年人法律援助工作,让他们真切感受到法律的公平正义。

降低申请门槛,完善未成年人法律援助服务机制。严格执行“一次性告知制”“首问责任制”“限时办结制”等制度,对未成年人申请法律援助推行优先接待、优先受理、优先指派,实现未成年人申请“零等待”。对未成年人因家庭暴力、虐待、遗弃、性侵害和其他严重侵权行为主张权利申请法律援助的,开通绿色通道,免于家庭经济状况审查。对行动不便的残疾未成年人提供上门服务 and 预约服务。

强化监督管理,提升未成年人法律援助服务质效。指派善于和未成年人交流、业务水平高、具有丰富办案经验的律师或基层法律服务工作者办理未成年人法律援助案件。通过随机抽取案件旁听、回访当事人、听取办案机关的反馈意见等方式,确保未成年人法律援助案件办理质量。

开展法治宣传,扩大未成年人法律援助社会影响。结合“八五”普法,加强与教体、团委、公检法等部门合作,多次开展主题鲜明、形式多样的法治宣传教育活动。充分发挥法治副校长的专业优势,紧贴未成年人学法用法需求,精心开展“送法进校园”“法治讲堂”等活动,重点宣传法律援助范围、申请程序和典型案例等,使广大未成年人了解法律援助、信任法律援助。同时,借助报纸、广播、电视、网络等媒体进行广泛宣传,提高未成年人的法律意识和维护自身合法权益的能力。