

清仓商品不支持7日无理由退换货, 虚假宣传售卖商品仅支持退款……

注意! 这些网购约定是霸王条款



清仓商品不支持7日无理由退换货, 介意慎拍; 卖家虚假宣传售卖商品仅支持退款; 对于缺货、价格标示错误等情况, 商家可以“砍单”……

近日, 中国消费者协会邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的网络购物领域不公平格式条款(俗称霸王条款)进行了点评, 指出了多个常见的网购霸王条款。

不得擅自扩大不适用7日无理由退货的范围

日前, 一些电商平台卖家在售卖清仓商品时, 表示不支持7日无理由退换货, 介意慎拍。

对此, 中消协指出, 远程购物7日无理由退货是消费者法定权利, 经营者不能以“清仓”“尾货”“特殊商品”等名义擅自扩大不适用7日无理由退货的范围, 限制消费者行使权利。

中消协认为, 对于清仓商品, 首先要看商品是否是消费者权益保护法规定的4类特定商品; 其次要看商品是否为“根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”, 如果均不属于前述两种情形, 则消费者依法享有7日无理由退换货的权利。

因此, 对于“擅自扩大不适用7日无理由退货的商品范围”一类的格式条款, 因其属于“排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任”的情形, 条款无效。

商家以缺货或价格设置错误为由“砍单”构成违约

对于缺货、价格标示错误等情况, 商家可以任意“砍单”? 对此, 中消协指出, 商品数量和价格是交易的关键信息, 经营者应当尽到审查义务, 确保销售页面的相关信息准确无误, 不对消费者造成误导。但在实践中, 一些经营者在发生错误时, 拒绝承担缔约过失责任, 任意“砍单”, 拒不承担发货责任。

在中消协看来, 经营者发布的商品信息符合要约条件的, 消费者选择该商品提交订单并支付货款后, 网络购物合同成立并生效, 经营者应当按照合同约定履行交付商品的义务, 经营者以商品不能采购到货或价格设置错误为由取消订单的行为构成违约。

中消协表示, 在没有征得消费者同意的情况下经营者直接做“砍单”处理, 消费者可以选择要求经营者继续按照之前的约定发货, 在经营者已经实际无法按照约定发货的情况下, 消费者可以要求经营者退款并承担相应的违约责任。

对卖家知假售假的行为平台应依法依规处理

记者在采访中发现, 一些电商平台规定, 卖家虚假宣传售卖商品, 买家基于生活消费所需购买的, 交易仅支持退款。消费者要求赔偿的, 由卖家与消费者自行解决。

对此, 中消协指出, “仅支持退款, 不承担(支持)惩罚性赔偿”类的格式条款, 明显减轻了经营者的赔偿成本, 是对其违法行为的纵容, 限制了消费者获得惩罚性赔偿的权利, 该类格式条款无效。

根据电子商务法的相关规定, 平台经营者应当切实履行平台监管义务, 通过与平台内经营者订立相关协议、设立消费者权益保证金等方式, 确保平台内经营者依法经营。对平台内经营者知假售假的行为, 平台亦应当按照相关法律规定以及协议约定依法进行处理, 通过追究经营者的违约责任最大程度补偿消费者, 否则应当承担相应责任。

消费者的独创评价内容平台不得强制排他使用

在平台消费后, 一些消费者可能会在平台发表评论内容。在此情况下, 用户享有此内容的完整知识产权。但一些平台在服务协议中规定, 用户应承诺不将已发表于本平台的信息, 以任何形式授权其他主体从本平台复制、使用。用户在提供内容时将授予本平台一项全球性的免费许可, 允许本平台及其关联公司使用、传播、复制、修改、再许可、翻译、创建衍生作品、出版、表演及展示此内容。

对此, 中消协指出, 根据著作权法相关规定, 消费者的评价, 如果具有独创性, 则消费者依法取得对相关评价的著作权, 并依法享有相关复制权、信息网络传播权等权利。平台如果需要使用消费者评价的, 应当与消费者订立许可使用合同, 且需在合同中约定前述法律规定所要求具备的条款; 而不能通过服务协议要求消费者概括授权, 达到限制或排除消费者权利之目的。

据《工人日报》

市场星报
公益广告

空调调到26°C
节电减碳千家万户