

企业家日报

ENTREPRENEURS' DAILY

钱治亚:职业生涯按下重启键

◎创业:钱治亚的生意经 ◎消费升级:市场那么大,选择那么少 ◎新零售:用互联网思维卖一杯好咖啡

« P2

每周时评 Observation

消费后悔权 不该有线上线下之分

何勇海

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,在实体店退个货比网店还费劲?”张女士说。

“在实体店退个货比网店还费劲”确实是许多消费者的切身感受。这是因为,商家许多标准不一,可否退货也就待遇不一:有的若不影响二次销售,可以退货;有的只能换不能退;有的若没有质量问题,不退不换。而新《消法》明确规定的“七日无理由退货”制度,目前仅限于网络、电视、电话、邮购等远程购物。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7日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。这就赋予了实体店商家对于退货可以标准不一、待遇不一的底气。

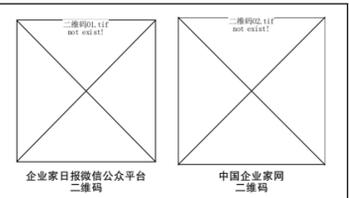
实际上,在实体店购物也应实行“七日无理由退货”。消费后悔权和清醒权不该有线上线下之分。虽然网购等远程购物实行“七日无理由退货”,是基于买卖双方信息和地位存在不对等,商家主要根据卖家提供的文字、图片、视频等宣传资料来认识判断商品,并决定是否购买,因此所购商品可能和卖家的宣传不符。但在实体店购物也可能被误导、诱导,甚至被设置消费陷阱,也可能被胁迫。此外,一些实体店商家也不允许消费者试穿试用相关产品,没办法实际感受产品大小或品质。在相关情况下,也应赋予消费者后悔权和清醒权。

“七日无理由退货”适用于实体店购物,也是保护实体店的好举措,有助于推动实体经济发展。如今,随着网络购物、电视购物等新型消费方式风起云涌,线上线下的竞争空前激烈,许多实体店服务以数字化世界中生存艰难,纷纷想办法提升服务以留住顾客。如果在实体店退货比网店还费劲,甚至退不了货,会严重消减消费者的消费体验和获得感,进一步拉低消费者到实体店消费的意愿。何况,实体店的商品价格普遍高于网店,消费者到店消费的成本更高,理应享受更优质的服务。而实体店的退换货条件比网购更苛刻,恐怕说不过去。

要推动实体店执行“七日无理由退货”,需要完善相关法律法规,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,让实体店无理由退货有法可依、有法必依。同时,正如相关专家建议的,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,不能放任滥用无理由退换货制度的做法,令商家合法权益受损,扰乱市场秩序。如果没有相关明确的法律条文为消费者“撑腰”,为商家“平权”,不少已经丧失了价格优势的实体店商家,恐怕会继续丧失服务优势,将市场不得已拱手让给网店。

让人欣慰的是,国家工商总局有关负责人上月底表示,2018年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”制度之时,推进线下无理由退货工作。只是,别让消费者等得太久。2017年8月,浙江开展了“百城联动万家企业无理由退货”社会承诺活动,100个市县的13047家企业,包括重点企业、大型旅游超市、连锁商业综合体、特色商业街区、旅游景区、新兴便利店和互联网购物等,同时向社会现场承诺实行无理由退货。无论是从履行社会责任,还是从商业营销战略来看,这都是明智之举。退得轻松,才能卖得更好。

热线电话:400 990 3393
新闻热线:028-86637530
投稿邮箱:cjb490@sina.com



司法部门派发“定心丸” 企业家聚焦产权保护



柳志志

本报记者 林萌 综合报道

2018年开年,企业界的眼球事件都因企业家而起。1月2日最高法院发布的《关于充分发挥审判职能作用为企业家创新创业营造良好法治环境的通知》,强调要依法保护企业家合法权益,为企业家创新创业营造良好法治环境。私有产权保护,无疑成为当下牵动企业界神经的一个关键词。

柳志志:法治公平是 企业家的最大心愿

日前,一批产权案件的重审在企业家群体引发很大的震动。联想控股董事长柳志志在听到这个消息时显得很兴奋,他在接受《中国企业家》杂志采访时说:“为整个企业家阶层感到高兴。在能够重审,也代表了营商环境。”柳志志还认为,重审不能光认为是司法部门的事,这是十九大在重要领域阳光的穿透。

产权是个敏感词汇,向来都牵扯着企业家的神经乃至命运。

柳志志认为,关于产权保护现在是改革开放以来做得最好的时期,不仅有文件,还有



任志强

具体措施。

顾维军在得知自己的案件即将重审时说了一句话“感谢这个形势”。而“形势”向来关乎企业家的安全感。

有业内人士感慨:改革开放40年,司法部门开年即派发“定心丸”,宣示了清晰立场。在过去的三十多年里,我国一直在推进产权保护,但在转型时期,由于法律法规的不完善、实践操作过程中对政策的曲解等众多原因,产权保护方面还是出现了一些问题。甚至由于企业投资意愿不足和投资力度不够甚至出现了企业家转移资产的现象。而在顾维军等案重审中,可以明确看到非国有制经济的保护已经提到了议事日程。

任志强:保护私有产权是 企业家健康生存的第一条件

1月7日,原华远集团董事长任志强在“和未末好好谈谈2018中城联盟论坛”进行了题为《不负时代,我们能做什么》的演讲。与以往公开场合谈房价不同,当天任志强的主题围绕慈善以及企业家精神。

“仁慈善以及企业家精神。拥有权利。拥有一个基本前提就是你得是健康的,当人



毛振华

生有无数追求的时候,第一个追求是健康。如果你不健康,你就无法在追求的过程中努力奋斗,因为你跌倒了,你可能爬不起来了。你也无法享受你所追求和获得的任何东西,因为你不再健康。”

任志强指出拥有健康需要两个条件:第一个条件是居住环境;第二个条件是自然环境。

任志强认为改革开放之后,有了市场经济,有了私有产权的保护,于是也有了企业家,这是企业家第一个能够健康生存的基本条件。

在人类发展的过程当中,最精彩的是近200多年有了企业家出现的时候。人类社会的3万多年里,这200多年所产生的GDP是全部GDP的95%。正是因为有了企业家群体的出现,才有了这样一个巨大的发展过程。

谈到私有产权保护,快人快语的任志强表示:“我们环境的建设,企业家也看到问题提出了‘制度环境的建设。我们也看到最高法院、最高检察院就企业家生存环境的问题提出了治理意见。这就让所有的企业家很兴奋。”

毛振华:厘清政商边界 才能真正保护和弘扬企业家精神

最近关注度很高的亚布力毛振华,为了

争取企业家的生存环境而发出了自己的声音。毛振华是中诚信集团创始人、黑龙江亚布力阳光度假村董事长。他在1月2日一段言辞激昂的视频中指控地方政府非法侵占其公司旗下的亚布力阳光度假村,由此在媒体上引发热议,官方也为此展开了调查。

毛振华因创建了中国最早的评级机构之一——中诚信国际信用评级有限公司(China Chengxin Credit)而闻名,其中49%股份由穆迪(Moody's)持有,同时他还在中国知名大学中国人民大学任教。

毛振华认为,政府适当“有为”对经济社会发展具有重要积极作用,但政府有为并非没有边界,如果行为超出了适当的边界,反而会产生产生的外部效应。

一方面,政府权力过大,管得过多,反而束缚了企业等市场主体的手脚,导致其主观能动性难以充分发挥,从而降低了资源配置的效率。

另一方面,政府对经济的宏观调控,往往是通过其代理人的活动来实现的,因此公务员队伍知识结构和阅历的局限有可能影响其判断的准确性。

与此同时,政府代理人掌握的权力过大,还有可能导致寻租、腐败等问题。

毛振华强调:政府“有为”并不是万能的,政府失灵的情况同样存在。有为政府必须建立在有限政府的前提下。

在有限政府的市场经济下,有限政府必须限制和规范政府行为,政府这只“看得见的手”不能伸得过长、管得太多,在适合运用市场机制的领域适当放权,让行政干预从不该插手的领域撤回来,保证市场在资源配置中起决定性作用。

当前经济稳增长平台下移、人口、土地、储蓄等红利正逐步消退,中国转型发展的迫切需求寻求新的红利源泉。

而其中重要的改革红利,就是通过进一步厘清政府的边界,将有限政府作为有为政府的重要前提,将政府伸得过长的手缩回来,真正让位于市场,让位于市场上成千上万的企业家,让他们在新的体制机制下,不断创新突破,推动中国经济产业结构转型和新一轮动能转换。

资本争相布局 上海打造“全球电竞之都”

新华社记者 潘清

在许多新经济产业领域风气的上海,正着力打造“全球电竞之都”。由此释放的巨大商机不仅吸引行业龙头企业纷纷来沪,大型赛事相继落户,也催动各路资本争相布局。

2017年12月,上海印发《关于加快本市文化创意产业创新发展的若干意见》,明确提出“加快全球电竞之都建设”,包括鼓励投资建设电竞赛事场馆,发展电竞产业集聚区,支持国际顶级电竞赛事落户,促进电竞比赛、交易、直播、培训发展,加快品牌建设和衍生品市场开发,打造完整生态圈。

事实上,对于迅速崛起的电竞产业而言,上海已经成为“兵家必争之地”。在产业链龙头企业集聚的同时,iG、VG、EDG等知名电竞俱乐部也选择在上海建立总部或基地。

上海市电子竞技协会副秘书长陶俊豪表示,多元化的优质电竞相关企业扎根上海,形成了完善的产业集群。

在政策扶持和市场需求引领下,上海打造“全球电竞之都”的过程正释放出巨大商机,吸引各路资本接踵而至。

作为知名房地产企业绿地控股集团旗下的战略性金融投资平台,绿地金融投资控股集团于1月5日宣布,拟向电子竞技

场景运营商上海腾鹏网络科技有限公司(竞界电竞)战略投资6000万元人民币并持有其50%的股权。

“经过多年培育自后,中国电竞产业正迎来‘爆发期’,并展现出绝佳的投资机遇。”绿地金融董事长、总裁耿靖表示,计划用2至3年时间,将竞界电竞打造成全国最大的电竞运营平台。未来绿地金融还将携手电竞、绿地商业集团在上海青浦区合作兴建大型电子竞技场馆。此次合作也将为绿地电竞小镇的建设打下良好基础。

绿地集团总裁张玉良表示,绿地涉足电竞行业,不仅看好这一行业的无限发展潜力,更

看重其给传统地产业务带来的巨大协同效应。

竞界电竞创始人、CEO任立刚表示,从初期的核心人群到如今的全民普及,电子竞技行业爆发已经成为各方共识。

几天前,电子竞技整体服务商上海网映文化传播有限公司刚刚获得了由江苏省体育产业投资基金领投的新一轮3500万元融资。也于去年10月获得了赛富动势2000万元A轮融资。

诸多迹象表明,看好电竞产业前景的资本正逐渐向上海聚集。而在业界看来,这将为“全球电竞之都”建设带来提速效应。

宜宾金喜米酒有限公司
SICHUAN YIBIN JINXI LIQUOR CO., LTD.
0831+888 7799
028-87344621
全国招商热线
全国范围 诚招代理

国酒茅台
酿造高品位的生活

本报监督公告
凡本报工作人员必须持有有效证件。
本报任何个人不得以本报名义向企业事业单位和社会各方面收取任何费用。
本报任何个人不得以本报名义向企业事业单位和社会各方面收取现金、广告费等任何款项。
本报任何个人不得以本报名义向企业事业单位和社会各方面收取任何汇款或转账。
本报任何个人不得以本报名义向企业事业单位和社会各方面收取任何款项。
本报任何个人不得以本报名义向企业事业单位和社会各方面收取任何款项。
举报电话:028-68230681
028-68230659
028-87344621
举报电话:028-87325242
企业家协会

纯正美国味
来自Smithfield.
美式培根 美式火腿 美式香肠
进口Smithfield猪肉原料

引领心身健康 容拳成就梦想
www.rongquandao.com