

为网商搭桥 送“广货”北上

□ 于英杰

据悉,今年 6 月 11-13 日,第四届网货交易会将再度在广州流花展馆举办。2009 年的火爆效应,使得 2010 年伊始,中小企业即纷纷预定全年的阿里三地网货交易会的展位,并且将阿里集团网货交易会作为企业全年拓展广阔内贸市场的重要战略伙伴。

2010 年主办地照旧

“如今,经济危机给我国外贸企业带来的外部需求急剧萎缩等不利影响仍然存在,而作为我国的外贸基地,以广东为重心的珠三角地区面临的问题尤为严重,这要求我们仍需利用网货把质优价廉、行销全球的‘广东制造’销往全国,尽快实现‘广货北上’。”据阿里巴巴相关负责人介绍,作为前三届网交会的延续及深化,通过网货为中小企业和网络零售商全力开拓内贸市场,进一步促进“中国制造”实现产业升级,拉动内需,促进就业,仍将是第 2010 年网货交易会的宗旨。

据阿里集团网货交易会组委会负责人介绍,2010 年的网货交易会依然是



珠三角、长三角、中西部三地的格局,选择在广州、杭州、成都三地,继续与当地政府联合主办,帮助中小企业通过网络渠道拓展内需市场。这一格局和三地的分布显然是战略选择的结果。

不到一年时间,网交会即已先后在广州、杭州及成都连开三届,且场场火爆。据了解,刚刚结束的第三届网交会交易规模超过 8 万人,有近 500 家的小企业参展,带来了中西部地区优质网

货;来自淘宝网的卖家采购团则超过 3 万名。而此前举办的首届广州网货交易会中,也吸引了逾 10 万人次参与,现场 3 万名来自全国各地的淘宝大卖家与广东地区的 400 家供应商实现面对面接触,交易会期间成交订单逾亿元。三届网交会的成功举办,使得阿里巴巴的网货战略触角全面覆盖了珠三角、长三角及中西部地区。

中小企业受益

从网交会受益的中小企业不胜枚举。浙江玩具品牌“飘飘龙”在为期 3 天的第二届网交会有 100 多家淘宝网的店主申请加盟,做分销商,有一单一款就有订几百个数量的,但还是小批量的订单特别多,这是因为许多在展览会上的淘宝卖家其实是买样品,现场的小批量采购,必然推动日后源源不断的网络订单,就是这些淘宝掌柜的小批量订单成就了“飘飘龙”2008 全年网络销售总额 2000 万的大生意,2009 年 9 月的网交会帮助他们冲击销量新奇迹。这在“飘飘龙”总经理夏祖军看来是“完全出乎意料的”;此外,以推广品牌、招纳分销商为主要目的的大型企业同样成为网交会焦点,参展第三届网交会之后,报名加盟国际著名女鞋品牌百丽的分销商竟有 500 多家,这个数字远远超出了百丽的预期。百丽集团电子商务运营总监胡琛荣介绍,e 百丽是在 2008 年下半年进入淘宝的,参加网货会这已经是第二次了,他们的目标很清楚,一是推广百丽在网络上的专销品牌 innet,二是招网络分销商。

“网货”带动经济效益加大

自 2009 年 5 月首届网交会之后,“网货”概念日渐深入人心。“网货的概念来自渠道,它的核心是将暴利还给消费者,还给制造业。通过网货这种交易形式显然有利于将世界工厂的生产能力与国内需求进行对接,实现‘中国制造’的产业升级。”马云表示。据阿里巴巴集团研究中心日前发布的全球首部网货发展研究报告显示,网货市场正呈现出“网货”加速品牌化、“主流品牌”网销化及“主流消费”网购化三大发展趋势。

分析人士认为,网货在带动中国制造、促进内贸等方面的社会效益正越来越大。随着前三届网交会即将超过 2300 亿的网货内销市场与西部对接的管道打通,马云口中的“以诚信、开放、分享和社会责任为特征”的“网货”经济势必将成为新一代的商业文明主体。可以预见,网货将和“中国制造”一起,在未来 10 年里占据世界经济主流,第四届网货交易会将继续促进“广货北上”。

上海诞生首批生鲜超市示范店

近年来,上海市商务委会同有关部门制定了《上海生鲜食品超市经营与管理规范》的地方实施标准,共陆续规划建设了 84 家试点门店。记者近日获悉,上海市商务委正式命名其中 60 家为“生鲜食品超市示范门店”。

该市 60 家生鲜食品超市示范

门店生鲜食品经营面积从原来的 30%逐步扩大到 40%,现在达到 50%;效益普遍提高,生鲜食品超市门店的销售额和日均客流量普遍有所上升,利润额增长幅度较大;生鲜食品超市正在成为市场欢迎的新业态。

(辛文)

苏州首家境外百货公司获批设立

记者近日从苏州市商务局获悉,苏州万亚商业管理发展有限公司日前获批准在香港投资 400 万美元,成立全资子公司“万亚百货公司”。这是苏州市首家获批准在境外投资成立的百货公司。

近年来,在政府扶持政策的鼓

励下,苏州企业“走出去”风生水起。2009 年全市中方境外投资额 322 亿美元,增长 57%;今年 1 月份,中方境外投资额达 532869 万美元,增长 12324%。苏州万亚商业管理发展有限公司的境外投资丰富了该市企业“走出去”的形式和内容。

(周铮)

厦门成立网络零售企业协会

为了促进厦门 B2C(指企业通过网络将商品直接卖给消费者)网上零售市场的发展,近日,厦门在全省率先成立网络零售企业协会,共有 34 家企业成为首批会员单位。

在成立大会上,厦门市贸发局局长熊衍良说,去年厦门 B2C 网上零售的成交额,从 2008 年的 1000 多万元上升到两亿多元,增长了 20 倍。因此,成立这个协会是企业的需求、政府的期待,同时也是行业发展的必然。

熊衍良还说,目前厦门的 B2C 网上零售市场虽然成长很快,但就整个行业来说,它还是比较弱小的。行业协会成立后,就要让它发挥作

用,各企业应经常聚在一起交流各自的成功经验,让行业其他企业学习,从而推动整个行业发展。

据记者了解,此次厦门成立网上零售行业协会的一个重要背景就是:目前,厦门非常缺乏网上零售行业的人才,成立行业协会后,协会将帮助行业内企业培训员工。同时,协会还将通过会员的自律,防止企业间出现恶性挖人才的现象。

记者了解到,目前在闽南地区,有的企业为了挖到有经验的网上零售行业人才,已经开出了月薪一万元的条件,有的企业甚至以给股权的方式来吸引有经验的人才加盟。

(曾进根)

东莞各大商场设消委会投诉站

东莞市消委会在近日召开的“3·15”活动新闻发布会上表示,将在各大商业企业设立消委会投诉站,并力争在今年年内,与第一法院下属的 17 个镇的法庭也建立联动机制,为消费者打官司建立绿色通道。

去年 7 月,东莞市消委会与东莞第一法院联合启动了消费调解联动机制,为消费者打官司建立绿色通道。去年 12 月,凌先生买到过期橄榄油,将沃尔玛告上了第一法院,在东莞市消委会的协力下,该案例从受理到开庭,不到一个月,而一般案例则需两三个月,长则一年。

东莞市消委会秘书长邓国平表示,“今年年内,我们将争取与第一法院下属的 17 个镇法庭也建立联动机制,继续为消费者开通绿色通道。”

在当日的新闻发布会上,东莞市消委会与手机、汽车维修、汽车配件、电器维修、家装、建材等 6 个行业协会及市邮政局签订了投诉对接机制的协议。邓国平还表示,未来将争取与更多行业协会建立投诉对接机制,另外还将在各大商业企业设立消委会投诉站,使消费纠纷得到更为快速的解决。

(田玲玲)

黑龙江出新规:金银珠宝挑选不当可退



记者近日从黑龙江省政府召开的 3·15 新闻发布会上获悉,《黑龙江省金银珠宝饰品消费争议解决办法》于 3 月 15 日正式实施。

《办法》规定,金银珠宝饰品因消费者挑选不当等原因造成不适用的,无论是否存在质量问题,只要保持原样,在消费者购买后 3 日内,销售者应按消费者意见给予更换或者

原价退货。销售者认为消费者所要退换的饰品,未保持原样,应当承担举证责任。这一规定明确了购买者和销售者各自所承担的责任和义务,避免了消费者购买贵重饰品过程中由于挑选不当而要求退货时发生纠纷的可能。《办法》还规定:饰品退货遇价格下降时,经营者应当按原价格一次退清货款;遇价格上涨时,按照新价格一次退清货款。这一规定更加保护了消费者的合法权益,避免消费者财产受市场价格调整而受到损失。

此外,《办法》规定销售者有证据表明所售出饰品属于不承担三包责任和义务的,销售者可以实行合理的收费修理等。

(辛文)

22 个城市消协公开信称饭店收消毒餐具费侵权收 1 元工本费:请给我一个理由

□ 仇日红

近日,北京、上海、香港等 22 家城市消协维权组织联合发出的《致餐饮企业的公开信》指出,向消费者提供消毒餐具是经营者应尽的法定义务。不管餐饮企业是否明确告知,另行收取消毒餐具费的做法都于法无据,侵犯了众多消费者的公平交易权。

收消毒餐具费属强制收费

《致餐饮企业的公开信》称,目前,消费者到餐馆、酒店就餐,很多餐饮企业要向消费者收取消毒餐具费,包括一次性密封消毒餐具、一次性消毒纸巾和筷子等,有的还在消毒餐具的外包装上明确标注“工本费 1 元”等字样。虽费用不多,但引发了众多消费者的不满。

22 家城市消协维权组织指出,消费者到餐馆、酒店就餐,购买的标的既包括食物,也包括餐饮企业的服务。另行收取消毒餐具费属于强制收费,违反了公平原则。因为餐具是用餐过程中的必备用品,餐饮企业向消费者提供经过消毒且达到国家卫生标准的餐具、纸巾,是餐饮过程中的配套服务项目,是消费者接受用餐的前提,同时也是经营者的法定义务和附随义务。

此项服务产生的费用是经营成本的一部分,作为法定义务的承担方,餐饮企业理应承担此项费用,而不能因为餐具



密封包装,就将消毒产生的费用转嫁到消费者身上。

此外,《餐饮修业业价格行为规则》第八条规定:“餐饮服务项目除国家另有规定者外,经营者不得随意收取任何名目的价外服务费或其他形式价外加价。”

印有收费提示仍然违法

针对一些餐饮企业以在消毒餐具的外包装上印有有偿使用的提示、尽到了明确告知义务、且消费者也可选择是否使用收费的一次性消毒餐具为借口,强制向消费者收取餐具消毒费的现象,22 家城市消协维权组织指出,明确告知仍然违法,因为强制收取餐具消毒费的行

为违反了法律的强制性规定。

第一,经营者原本就没有权利收取此项费用。第二,即使经营者通过声明或者张贴店堂告示等方式对消费者事先进行了提示,也不具备法律效力。

《消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。据此,22 家城市消协维权组织认为,不管餐饮企业是否在其餐厅明显位置或消毒餐具的外包装上进行了明确告知,也不能成为免除其法定义务的理由。

中消协 6 大维权典型案例出炉

□ 于英杰

近日,中国法学会消费者权益保护法研究会联合中国消费者协会、中国质量万里行促进会共同推选出 2009 年度全国消费维权典型案例。在 3·15 消费者权益保护日到来前夕,央视社会与法频道《大家看法》栏目,邀请消费维权领域的权威专家学者汇聚一堂,对这六大消费维权典型案例进行公开点评。

案例一:向“中午 12 点退房”说不

中午 12 点结账退房,这是宾馆饭店业沿袭多年的一条行规,虽然这样的做法给消费者的出行带来了不便,但多数宾馆都会以国际惯例为借口,不愿作出改变。2009 年,这个沿袭多年的行业惯例终于有了松动的迹象。

2009 年 3 月 16 日,上海市人民政府第 37 次常务会议正式发布了修订后的《上海市旅馆业管理办法》。在旅客住宿时间的结算方法上,删去了原办法中“12 点退房,超过 12 点加收半天房费,超过 18 点加收 1 天房费”的规定,明确说明住宿时间应当按照宾馆和旅客双方约定的方法结算。

这是国内首家以地方性行政法规的方式,打破了“中午 12 点结账退房”的行业惯例。同时,这也直接促使了在当年的 8 月,中国旅游饭店业协会发布了新版的《中国旅游饭店行业规范》,正式取消了 12 点退房的所谓“行规”。

案例二:收取餐具消毒费是违法的



2008 年 3 月,厦门市民林先生和几个朋友到一家饭店吃饭。在结账的时候,林先生发现他们消费的 68 元中,有 7 块钱是消毒餐具和消毒纸巾的费用,在与饭店经理沟通无果的情况下,林先生将饭店告上了法庭,要求返还多收取的纸巾、餐具费用人民币 7 元,额外损失人民币 100 元。

对于林先生的诉讼请求,饭店方面表示,饭店在顾客用餐之前就已经告知了对方,这些包装好的消毒餐具是要收取费用的;同时也告知了林先生,餐厅提供免费的未经包装的消毒餐具。林先生属自愿选择收费餐具。

2009 年 10 月 23 日,厦门市思明区人民法院根据《中华人民共和国食品安全法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关条款,对该案作出了一审判决:被告退还原告林先生人民币 7 元,本案受理费 50 元人民币由被告承担。

案例三:探索电视购物付款模式

卖黄金、卖手机、卖电器,如今的电视购物花样繁多,而且几乎每个商家都在打着“超级优惠、超级优质”的响亮口

号。按理说,在家里看看电视,打个电话就能买到物美价廉的商品,这原本是一件便民的好事,可这订购的东西一到,往往买家就只剩下后悔加气愤的份儿。

针对电视购物行业的乱象,北京市消协率先行动起来,2009 年,他们向有关部门提出了关于规范、推进电视购物行业健康发展的六项建议:1、明确电视购物行业的主管部门;2、尽快制定电视购物行业管理办法;3、设立专业电视购物频道;4、设立质量信誉保证金,实行先行赔付制;5、推广开包验货制;6、加强行业组织建设及行业自律。

案例四:买变质粽子获 10 倍赔偿

去年 5 月 29 日,南京市民贾先生在城北时代超市花了 112 元买来的粽子出现异味,双方沟通过两次,但均未达成协议。去年 6 月 1 日,在鼓楼区消费者协会的协调下,超市向消费者支付了 10 倍赔偿,也就是 112 元的赔偿金,并承诺报销来回运费和医院检查费。这也是《食品安全法》实施首日,该市第一位享受新规中“十倍赔付”条款的消费者。

链接

消费维权另两个案例

1、北京某百货公司“金大福”品牌柜台将该公司玉石产品的“中国名牌”标志用于钻戒、耳钉等产品的宣传中,被北京市朝阳区人民法院判决双倍赔偿顾客。

2、银川市人民政府积极贯彻《食品安全法》,采取多项措施打造食品安全先进城市。