

网购拥有无理由“后悔权” 消费者纷纷称赞

■ 本报 李成成 报道

网购的消费者拥有7天时间的无理由“后悔权”，这一消息让众多消费者眼前一亮。在网购方式发达的今天，质量保证和退换货问题成为困扰消费者的主要方面。而从2014年3月15日开始正式实施的新版《消费者权益保护法》（以下简称消法）首次对网购后悔权做出进一步的规范，消费者也电商企业也对这一新政策翘首以待。

新政策 7天无理由后悔

据了解，2013年4月，在《消法》修正草案首次审议期间，就已明确提出消费者拥有“后悔权”，而这一政策也得到舆论的肯定。8月，草案二审稿对消费者的“后悔权”做出了细化，在保障消费者权益的基础上，也对一些“恶意退货”的现象做了规范，这也保障了电商企业的基本权益。

2013年10月25日，修改后的新版《消费者权益保护法》得到第十二届全国人大常委会的高票通过，并决定于今年3月15日开始正式实施，这让公众对今年的网购环境有了一定的期待。

新《消法》第25条第1款、第2款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7日内退货，且无需说明理由。

此外，对制假造假的惩罚性赔偿也从此前的2倍提高到了3倍。新《消法》第44条规定，消费者通过网络交易平台购买商品或接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

随着网购方式的兴起，越来越多的消费者都将购物的选择交付到网络上，交给众多的电商企业。可是网购中也出现过不少问题，如质量得不到保证，收到的商品出现质量问题或者大小不合适等，而商家却不接受退货，这样消费者有气无处发，只得哑巴吃黄连，怪自己运气不佳。

可以看到，新《消法》的出现，让不少消费者纷纷称赞，不满意就可以无理由退货，保障了消费者的权益，也让网购变得更方便、更安全。值得注意的是，无理由“后悔”会不会引起一些消费者的“恶意退货”，从而导致商家损失呢？

对此，新《消法》也做出了规定，具体表现为消费者在以下几种情况中没有“后悔权”：消费者定做的商品、鲜活易腐的商



品、在下载或者消费者拆封过的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸期刊，以及在购买前就已经经过双方确认、表明了“特价商品不退不换”“商品售出概不退还”等字样的商品。

根据国家工商总局此前统计的数据，在2012年，以互联网购物为代表的非现场购物的申诉量增幅为64.64%。可见，消费者在享受到了网购带来的方便和实惠的同时，也蒙受了一些无奈和权益的损害。而新《消法》的出现，或将有效地保障以网购为代表的新兴购物方式的安全和便捷。

消费者一致叫好

去年上半年，成都的匡先生在京东上购买了一款手机，但是收到手机之后发现手机表面有划痕，于是致电京东客服，要求换货或退货，却遭到了拒绝，对方称这个划痕并不影响手机的性能，既然手机性能没问题就不能退换货。无奈的匡先生只能将就着使用，即使心里很不满意、很生气，也只好忍了。

而对于新《消法》中规定，消费者可以在7天内无理由“后悔”，匡先生十分称道，表示这个政策很好，这是对网购这种新兴购物方式的一种监督，能够提醒商家产品要有质量保证，不能以次充好，但是也希望此项政策后续能够进一步完善。

网购就是因为其便捷的特点才引来众多人的青睐，相较于现场购物，唯一的确定就是不能实际地体验和感受，而无法知道是否合身以及质量是否有保证。所以，网购者收到的商品不合身、质量不满意的情况时有发生。有些商家和平台的退

换货政策比较宽松，而另一些的退换货条件苛刻，让消费者哭笑不得。

网名为“叮叮当”的网购达人告诉记者，她经常在网上购物，经常会遇到商品不满意的情况，大多数时候退换货的都还是比较顺利的，但是不免会遇到一些恶劣的商家找各种理由拒绝退换货。

对于新《消法》中对网购者权益的保障规定，她表示：“我非常赞同这些规定，网购等新兴的购物方式与实体消费对比，无法给与消费者最切切的感受，而消费者对商品的认知不是很真实，因此这项规定可以很好地保障消费者的权益，让我购物时感觉更有保障、更有安全感。”

“而且，虽说是7日内无理由退货，但是真正退货的情况还是比较少的，因为退货也是一件麻烦的事情，浪费时间和运费。消费者购买一件商品，是经过考虑和选择的，不会自己没事找事，买了东西又没理由地退掉，当然这种情况可能存在，但相信只是少数。”她说到。

新修订的《消法》合理地考虑了消费者和商家双方的权益，对双方都有一定的保障，尤其是对消费者的购物行为提供了安全保证，得到大家共同的称赞和支持。

另外，现在的商家的广告宣传攻势猛烈，也会有一些消费者在各种宣传的攻势中冲动消费，而7天的时间可能会让消费者冷静下来，然后发觉购买的商品并不合适或并不需要，而后退货。如此一来，也就更好地保护了消费者权益。

消费者们都在期待今年3月15日开始实施新的《消费者权益保障法》，都期待自己的权益更能够得到保障，也希望以后网购的时候更有安全感。因此有观点认为，非现场购

物被赋予“后悔权”，这是一大进步。

商家的担忧和改变

新《消法》的出现，在保证消费者的权益的同时，也有不少商家心中怀着担忧。担心此法一经实施，将会出现很多退货的行为，甚至发生一些恶意退货的举动。而如何平衡消费者和商家的利益也已成为新法实施的难点之一。

即使消费者大多表示，退货的行为应该不会常有，一般只在商品实在不满意、不合适情况下才会发生，但是，商家的担忧却无法消除。毕竟大量的退货将会给商家和网购平台带来负面的影响和利益的损失。

而新的《消法》实施后将会让网购环境发生怎样的变化，现在还不好说。可以看到的是，已经有不少的网购平台和商家修改了自己的退换货政策。大部分的电商企业、平台都明确显示出支持7天无条件退货。

记者打开京东的网站，发现在京东的售后服务政策中用红色的字体指出了其退货政策，即在商品无任何问题情况下，京东承诺：自您实际收到商品之日起7日内，在商品返回运费由您承担的情况下，可享受无理由退货。并标出了不适用于7天无理由退换货的商品类型。

可以看到，现在各个电商平台、以及淘宝上的各个商家都对7天无理由退货的政策大多还是支持的。今年网购新政策对电商企业和消费者都有一定的规范，尤其是让消费者的权益得到了保障。所以，对于新《消法》，电商企业和消费者都十分的期待。

只长骨头不长肉 多省人均GDP超万美元背后

■ 林小昭 报道

广东省发改委近期披露，预计2013年广东GDP增长8.5%，成为全国首个突破6万亿人民币大关的省份，也是首个突破万亿美元大关的省份。

在广东、江苏等省份“富可敌国”的同时，包括广东、浙江、江苏以及京津沪等发达地区的人均GDP也超过或者逼近一万美元大关，正进入了国际上所说的“中等发达国家阶段”。

不过，多位专家在接受记者采访时分析，我国经济增长主要是靠固定资产投资、外贸出口拉动，居民实际收入占GDP比重偏低。很多国家和地区达到高收入水平之后，产业结构比较合理，人民的实际收入占GDP的比重较高，住房等民生问题都解决得较好。但相比之下，目前无论是京津沪，还是江浙等省，在产业结构或是收入分配方面均与发达国家和地区有一定的差距。

多省进入人均“一万美元俱乐部”

按照世界银行的衡量标准，人均GDP超过一万美元是公认的发展中状态进入发达状态的标线。这意味着，目前已有包括京津沪、浙江、江苏与内蒙古在内的6个省市区进入“发达状态”。

以时间节点来算，上海是中国内地第一个人均GDP超过一万美元大关的省份。2008年，上海全年实现国内生产总值(GDP)13698.15亿元，以半年以上常住人口计算，2008年上海人均GDP达到10529美元，首次突破一万美元大关。

紧随其后的是北京，北京市统计局2010年初发布的数据显示，2009年全年北京GDP达到118659亿元，比上年增长10.1%。同时，全市人均GDP达到68788

元(按年均汇率折合10070美元)，突破一万美元大关。

2010年天津人均GDP达到70402元，首度突破一万美元大关。值得一提的是，尽管进入一万美元大关的时间节点落后于上海和北京，但随着近年来天津一系列大项目的落地和显效，天津人均GDP“后来居上”，超越北京和上海，目前以15383美元位居各省份之首。

在2011年停止扩容一年后，2012年，“一万美元俱乐部”终于迎来了大扩容，并且是首度有直辖市以外的省份进入到“一万美元俱乐部”。包括江苏、浙江、内蒙古三个省份一起突破一万美元大关。至此，江浙沪人均GDP皆突破一万美元，长三角集体进入到“发达状态”。

另外一个广为外界所关注的是内蒙古，得益于近十年来煤炭开发和能源价格的上涨，地域上属于西部的内蒙古经济飞速发展，其人均GDP更是先后超过了东部的福建、广东、山东等省份，高居全国第五。

尽管2013年的整体数据尚未出炉，但人均GDP“一万美元俱乐部”将很可能进一步扩大。辽宁2012年人均GDP达9352美元，2013年预计可突破一万美元大关。紧随其后的广东、福建也正在逼近这个大关。预计到2014年，广东、福建和山东人均GDP将突破一万美元。也就是说届时东部沿海发达地区将集体进入“发达状态”。

厦门大学经济学系副教授丁长发告诉记者，当人均GDP只有两三千美元的时候，人们更关注的是经济增长速度。但是当人均GDP突破了一万美元之后，意味着经济高速增长的时代已经结束，社会民生的问题会更为人们所关注。

只长骨头不长肉

丁长发说，中国多省份突破一万美元大关，一方面得益于这些年经济增长较快

，但另一方面也是因为人民币对美元不断升值，对内却不断贬值。当一些发达国家人均GDP突破一万美元大关后，产业结构会比较合理，社会民生等问题都解决得比较好。但我国的产业结构从上世纪90年代以来到现在变化都不大，居民实际收入占GDP比重仍很低，离发达状态尚远。

以居民实际收入占人均GDP比重为例，暨南大学教育学院韩兆洲告诉记者，发达国家这一比例一般都达到了55%，但目前国内很多地方居民收入占GDP比重只有四成左右。像广东2010年只有44.4%。

内蒙古的比例更低。2012年内蒙古城镇居民人均可支配收入为23150元，全区农牧民人均纯收入为7611元，仅分别相当于人均GDP的36%和11.8%。

丁长发说，我国经济增长主要依靠大量的固定资产投资和外贸增长拉动，真正的内需消费方面的拉动很小，居民收入增长并没有与经济增长同步。

这在一些省份如内蒙古和天津都体现得特别明显。内蒙古人均GDP高居全国第六，但人均收入只位居全国第十，尚不及全国平均水平。天津人均GDP排名第一，但人均收入只位居第六。

由于主要靠投资拉动和能源消耗为主，而投资主体主要是央企和大国企，在做大产值的同时，老百姓的收入并没有与之同步，这也是外界通常所说的“只长骨头不长肉”。内蒙古大学经济管理学院教授赵海东对记者分析称，内蒙古人均GDP虽然突破一万美元，但这些年内蒙古产值贡献当中的很多产业不属于富民产业，央企在统计数据中占比很大。对内蒙古来说，从人均GDP到人均收入还需要一个大的跨越。

此外，目前的基尼系数比较大，居民收入差距、区域差距十分明显。以广东为例，虽然经济总量高居全国第一，但广东省内，虽然北部地区人均GDP远低于全国平均水平。

“我们现在最大的问题是刘易斯拐点到来了，人口红利要结束了，原来低成本要素抢占国际市场的资本没了，但创新能力、公共服务水平却没有提升上来。”丁长发认为，在人均GDP突破一万美元后，应该提高经济增长质量，让经济增长惠及老百姓。政府应该努力从原来的全能型政府转型为公共服务型政府，把财政支出重点放在民生方面。

中国大省的世界坐标

中国不少经济大省在世界上也能占据一席之地。

根据2012年的GDP排名，我国排名前5的省份分别为广东、江苏、山东、浙江和河南。如果放在世界的版图上，上述省份的经济排名大致为第16位、17位、19位、24位和28位。

广东省发改委近期披露，预计广东2013年GDP增长8.5%，将成为全国首个超6万亿元人民币的省份，也首次突破1万亿美元。

而这种“富可敌国”的状况在更早一些时候已经显露苗头。广东、江苏、山东等地的GDP在2009年就已经超过部分发达国家。而当年中国地方GDP第十的天津经济总量也超过了斯洛伐克、卢森堡、斯洛文尼亚和冰岛4个国家。

很多人都注意到了中国这种特殊的情况，尤其是商人。一位企业家在其博客中写道，1997年他便开始发现中国许多省份的人口和经济总量，都超过亚洲、非洲、中东国家。他认为，经营中国市场，应该将中国每个省份当成一个独立国家来重视。

然而，中国省份真的“富可敌国”？多位接受记者采访的专家均表示，除了要考虑汇率因素，中国省份人均GDP与世界的差距不容忽视。并且，中国目前产业结构仍不理想，经济发展方式转变的任务迫在眉睫。

人社部调查比较公务员工资

刚刚结束的全国人力资源和社会保障工作会议上，人社部部长尹蔚民透露，过去一年机关事业单位和企业工资制度建设不断加强，进行了公务员和企业相当人员工资调查和分析比较。

据记者了解，对公务员和机关事业单位工资比较始于2009年，由人社部、国家统计局等相关部门组成课题组，对可能的操作方案进行论证。

我国公务员工资水平正常增长机制和地区附加津贴制度一直未能建立起来，一个很重要的原因就是基础工作缺失，即工资调查制度尚未建立。

在工资比较的基础之上，今年公务员工资改革有望从“原则”进入“细则”阶段，适当通过津贴提高偏远地区基层公务员收入水平。

低学历、低职务层次公务员工资相对高

据相关人士介绍，建立公务员和企业相当人员工资水平调查比较制度要达到三个目的：一为确定公务员总体工资水平提供依据，提高公务员和民众对公务员工资制度认可度；二是为定期调整公务员基本工资和地区附加津贴提供依据，促进建立公务员工资正常增长机制，促进有效调控地区间工资关系；三是为确定不同职位(职务、级别)工资水平提供依据，促进形成合理的人员工资关系。

“建立公务员和企业相当人员工资水平调查比较制度，是公务员工资制度建设面临的一项重要而迫切的任务。”该人士表示。

2006年工资制度改革后，公务员工资相关制度和政策多数已落实，但建立工资调查比较制度还处于起步阶段。

长期以来，公务员工资一直受到社会各界高度关注，工资调整缺乏客观理论依据，没有实现制度化、规范化，每次调整都带来社会舆论热议。

建立工资调查比较制度，为确定和调整公务员工资提供客观依据，有利于逐步扭转调整公务员工资的被动局面，处理不同群体收入分配关系。

从2009年开始，人社部工资司联合国家统计局相关司局组成课题组，分别对公务员和企业相当人员工资水平调查方案展开研究。确定调查的重点包括样本城市各层级机关所有在职人员，提出“同地区、同职位、同学历、同工作年限”的四同原则，建立公务员与企业相当人员的对应关系。

2009年12月至2010年4月，结合企业薪酬调查，人社部工资司在广东、山西选择九个地市开展了试调查，根据比较方案，课题组对试调查数据进行了整理分析，形成了《公务员与企业相当人员工资水平试调查报告》。

在样本有限的情况下，报告显示：在其他条件相同的条件下，高学历(本科以上)、高职务(处级及以上)层次人员，公务员工资收入低于企业相当人员，低学历(高中、中专、技校及以下)、低职务(科级及以下)层次人员，公务员工资高于企业相当人员。

涵盖所有补贴

根据试调查的情况来看，公务员工资调查数据质量较高，信息全面准确，主要得益于工资统发制度的推行，可以采用从数据库统一导出数据，但是数据库以外的收入信息较少。

此外，试调查企业薪酬调查数据不能满足和公务员开展对应比较的需求，比如单个区域内样本数量太少，大中型企业和中高层管理人员样本太少。

目前的调查涵盖了公务员的基本信息，在工资收入情况方面，包含职务工资、级别工资、国家统一规定的津贴补贴、规范后津贴补贴、年终一次性奖金、改革性补贴、奖励性补贴及其他。

在前期几次局部地区试调查的基础上，将在全国范围内开展调查。

据此前了解，第三次试调查的调查区域将扩展到31个省(区、市)，调查的企业行业扩大到18个，调查企业样本数量将达到42400家。

利用调查收集到的薪酬数据，客观分析公务员和企业相当人员工资收入构成，将公务员的薪酬与其他相当人员进行比较，并评价两者“基本平衡”的程度，作为调整公务员工资水平的依据。

尹蔚民在工作会议上表示，2014年工资收入分配方面重点是：改革完善机关事业单位工资制度，优化工资结构，建立艰苦边远地区津贴增长机制；规范国有企业负责人薪酬管理，合理确定薪酬水平。

