

行业新闻之网上代购风险大于传统购物网站 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/61/2021_2022__E8_A1_8C_E4_B8_9A_E6_96_B0_E9_c40_61407.htm 昨天，钟小姐收到了亦得代购网的全额退款。为了这笔1500多元的退款，她等待了将近5个月。“亦得”营运总监刘劲解释说，由于美国方面是个人卖家，且不诚信，因此货款迟迟没有支付给网站，现在退还给钟小姐的款项全部由公司先行支付的。遭遇：退款一等就是5个月4月3日，钟小姐通过“亦得”代购了美国一家购物网站上的一对奔驰前车灯，货款为1123.97元人民币，加上运费和代购费等共计1511.86元。4月底，快递公司将商品送到钟小姐手中，谁知拆开商品，却发现两个车灯的型号不一致，无法安装。于是，她立即拨打“亦得”客服电话，要求更换或退货。约10天后，网站派快递将货取走，但货款却一直没有音讯。眼看5个月过去了，“亦得”仍然没有给钟小姐实质性答复，只是表示一直在与美国方面进行沟通，但究竟什么时候能拿到货款还不能确定。解决：网站全额退款昨天下午，记者与亦得代购网取得联系，对方答应愿意退还全部货款，而运费和代购费等相关费用无法退还。对此，钟小姐不同意。最后，“亦得”考虑到公司在处理此事上确实拖延时间比较长，因此同意全额退款。该网站运营总监刘劲解释说，钟小姐的这笔订购在退货过程中，主要是由于美国方面是个人卖家，而且对方也不诚信，因此公司一直没有收到其承诺邮寄的商品，耽误了处理此事的时间。电子代购，有点不明白现在仔细想来，钟小姐觉得，通过代购网买商品，其中的一些程序有点不安全。问题一：“我当初通过‘亦得’

代购此商品时，双方并没有签订任何合同，而且由于支付货款都是在网上进行，因此除了有网络截屏外，根本没有任何凭据证实这笔交易的发生。购买的货物、其质量要求等具体细节等都没有合同予以确认，可说是一笔‘口说无凭’的买卖。”【解释】刘劲说，公司网站上有过详细的告知，会员在注册时，公司也告知了客户基本的义务和权利。由于网络电子购物的特殊性，网站无法与客户一一签订代购合同，否则无法体现网络购物快捷便利的特性。问题二：“‘亦得’在收回货物时，既没有给我开过任何凭证，也没有为我提供代购服务费的单据。双方发生纠纷后，一旦‘亦得’拒不退款，自己也因为手中没有证据，而无法主张自己的权利。”

【解释】刘劲表示，公司在发送货物时，有送货单作为凭据，收回时也开具了收货单。但他承认，他们没有向钟小姐提供相关的服务费单据。另外他强调，公司客服中心对每一次电话咨询或投诉都有相应的记录，可以查询。问题三：“一笔退款等了5个月，是不是等得太久了？”【解释】为保证网络安全交易，公司在国外购买货物时也采用预约授权的支付方式，如果在45天内客人收到的货物与实际订购的不相符，或者商品出现质量问题等，公司都可以向有关部门申请暂缓扣款。如果确认是卖家的问题，则可以将货款返还给买家。钟小姐这次出现的问题主要是公司太信任国外卖家，超过了有关部门45天的申诉期，所以货款才无法退还。上海电子商务协会秘书长易勇告诉记者，由于目前我国对电子商务交易或者代购网站都没有严格的审批程序，因此一些个人小网站利用电子商务方式进行诈骗的情况时有发生，类似的纠纷也不少。作为代购网站这一新兴网络业务，由于其比传统购

物网站多了一道代购手续，所以风险更大。消费者要想保护自己的权利，最好在交易前与代购网签订一份电子合同，从目前的网络技术上来说，电子合同的签订已经不存在任何障碍，从法律上说，电子签名也已经得到认可，现在缺少的是消费者和商家的使用意识。他呼吁有关方面尽快制订一份针对电子商务特点的买卖标准合同，在各商务网站进行推广。与此同时，电子商务也亟需一部地方法规予以规范，特别是对开设电子商务网站的企业资质予以限定。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com