「责任编辑 陈宏光 E-mail:lszk99@126.com

网络票务是否适用七天无理由退货

□北京中闻 律师事务所 赵 虎 贖贖如今通过网络购买演出票、电影票已经十分普遍, 但网络购票存在退票难甚至不予退票等问题,引发不少消费者的质疑。

根据该规定可知:对于 网络上销售的商品,消费者 在七日内无理由退货是原则, 而不能在七日内无理由退货 则是例外。

除了法律明确列举的几 种情况,考虑到实际经营中 可能出现的种种情况,还规 尼了一个兜底条款:"其他 根据时确认不宜退货的商品, 不适用无理由退货。"

根据这个兜底条款,除 法律明确列举的商品外,其 他商品也可以不适用无理由 退货,但是有两个限制条件: 1、商品性质特殊;2、消费 者在购买时进行了确认。

这四种情况还有一个共同特征,即一旦商品退回,经营者无法进行二次销售(或者说二次销售已经不具有意义)。

合理公正的票

我们一方面要 保护企业的合法权

务市场需要经营者

和消费者以及相关部门共同营造和维

益; 另外一方面,

应当支持消费者在

合法权益受到侵犯

时勇敢站出来维护

自己的权利,比如

向工商机关、消费

者协会投诉,甚至

提起诉讼。

另外,适用该兜底条款 还必须有一个程序性条件: 消费者对不能七天无理由退 货进行了确认。

所以, "不予七天内无 条件退票"是否合理应该从 以上的两个方面审查。

首先,对演出票是否属

于特殊商品进行审查。即如果退票,他人还能再使用吗?

笔者认为,票务问题跟时间有一定的关系,即演出票具有时效性,这跟保质期理论相似。如果临近开演前退票,将影响票务经营者的二次销售,还有可能提高票务经营者的销售成本。

因此笔者认为,演出票在 一定时间内不适用无理由退货 是合理的,但是如果所有时间 段都限制消费者退票则于理无 据。

究竟该如何划定合理退票的时间段呢?这应该跟演出票的种类、性质有很大关系,若因此产生纠纷还需要法院或者其他裁判机构根据具体情况进行确定。

其次,对消费者在购买演出票时是否存在确认程序进行审查。如果不存在这个程序的话,票务销售平台即使对消费者进行了提示也要承担败诉的风险。

至于有的网站声称高额退票费是为了防止"黄牛"炒作,并不能作为"不予七天内无条件退票"的理由。

近日,北京市丰台区人民 法院、北京市第二中级人民法 院针对一起消费者刘某和北京 红马传媒文化发展有限公司 (大麦网系其旗下的票务纠纷 平台) 因退票引发的票务纠纷 分别做出了一审和二审判决。

在两份判决中,法院均认 可演出票的时效性和有限性。 基于演出票的时效性, 北京市 第二中级人民法院认为, 销售 的演出门票,不同于一般的通 过网络销售的商品, 对于演出 门票而言, 其系记载了演出名 称、时间、地点等内容的观演 凭证,并不会因为确认购买在 先、收取门票时间在后而影响 消费者对于演出信息的认知, 进而影响消费者对于是否购买 门票的判断, 故应当认定消费 者在确定购买门票之前,对于 涉案门票所对应的演出信息已 有充分的认知,在此情况下, 不再适用七天无理由退货的规

合理公正的票务市场需要 经营者和消费者以及相关部门 共同营造和维护。

我们一方面要保护企业的 合法权益;另外一方面,应当 支持消费者在合法权益受到侵 犯时勇敢站出来维护自己的权 利,比如向工商机关、消费者 协会投诉,甚至提起诉讼。



资料图片

销售人员的法律风险控制

□上海通乾 律师事务所 朱慧 武慧琳 销售人员在公司的经营中 起着十分重要的作用,只有把 公司的产品或服务成功销售出 去了,才可能实现公司的盈 利。

公司针对销售人员适用的 薪酬制度一般采取底薪加提成 的方式,认为将销售业绩和其 收入挂钩才能有利于促进销售 人员的工作积极性。

对此,我们从办理的多起 案件中发现,公司对销售人员 薪酬制度设计是否合理、以及 是否在销售流程中设置有效的 监督机制,将直接关系到企业 的经营风险。下面我们来看一 个案例:

甲先生是乙公司的销售经 理,乙公司规定销售经理的工 资实行基本工资加提成的方 式,而提成的发放条件是销售 合同的签订。

刚开始, 甲先生代表乙公司和客户签订销售合同的数量、金额及履行情况都比较正常。

但是甲先生入职一段时间 之后,其每月代表乙公司与客 户签订的销售合同的金额和数 基于此获得了每月高达 10 多 无元的提成;但乙公司却慢 感觉到,这些甲先生所签的销 售合同并没有正常回款。

乙公司经调查发现,原来 甲先生出售的产品比乙公司正 常的销售价格低了15%,且付 款周期放的非常长,有的长达 1年之久。

按甲先生的这种做法,等

于每对外销售 100 元的产品, 乙公司就要遭受 8 元亏损, 而 且还挤占了乙公司的流动资 金。

本案中的甲先生其实正是 利用乙公司销售人员薪酬制度 以及合同没有监督机制的漏 洞,为自己获取最大的利益, 但对乙公司来说,这种销售业 绩完全没有用处,反而严重损 害了乙公司的利益。

实践中,我们在代理一些客户的案件中多次发现,有时明卖方是知名跨国大企业,在谈判中处于有利地位,但签署的买卖合同条款却是对买方十分有利,对卖方十分不利。

例如,卖方迟延交货要付 高额违约金,买方迟延付款不 承担任何责任。

究其根本,这多半和这个 公司的销售人员薪酬制度及销 售流程监督管理制度有关。

那么,该如何防范公司销售人员的法律风险呢?

如果公司有健全且合理有 效的制度设计,将大大降低本 文案例中公司经营风险的发生 概率。

律师是参谋

律师之谋,应

当谋在行事之始,

此时, 律师可以按

照客户的特定需要

加以策划, 以避免

风险,一旦纠纷显

现,在严密的合同

之下,可能达到

"不战而屈人之兵"

的效果,让当事人

不打官司解决问

题,这才是律师应

当起到的主要作

用。

公司销售人员

如果公司有健

的薪酬制度以及销

售流程的监督管理 制度很重要。

全且合理有效的制

度设计,将大大降

低公司经营风险的

发生概率。

□河北正驰 律师事务所 袁文峰 说到律师,人们首先想到 这些人是替人打官司的,个个 巧舌如簧、能言善辩。

其实,这些只是律师职业的冰山一角,律师的全部职业,并非打官司如此简单,如果仅到打官司时才想起律师,实在是对律师"大材小用"。

那么律师到底是做什么的?律师能为人们做些什么

"师者,所以传道、授业、解惑也",顾名思义,律师就是精通法律规则,为当事人传法律之道、解法律之惑、帮助当事人解决法律事务的

我更多的觉得,律师其实就是一个参谋,类似于古代的幕僚,是专事法律领域为当事人决策的参谋人才。

只不过律师谋的是"讼"和"不讼"的问题,解决的是如何"讼"和如何能"不讼"。打官司要拿出打官司的谋略,不打官司也要有不打官司的法律办法,在法律范围内使自己的当事人利益最大化。

人在社会上生活,有很多 规则,法律就是国家赋予了强 制力的规则,律师由于掌握了 大量法律知识以及处理了大量 案件,因此不仅谙熟法律规 则,而且对行业、部门、区域 规则,甚至各种潜规则都有充 分的认识和了解。

做事均有法则,所谓"谋 定而后动"。打官司时,律师 扮演的是"消防员"的角色, 只是让当事人的损失如何减少 而已,仅到打官司时才想起律 师是"大材小用"。

一旦产生诉讼,当事人就要投入金钱成本,搭上时间成本,又要加上心理受到煎熬。"诉讼"从来就不是目的,只是实现目的的手段,所以"讼"与"不讼",在什么时候"讼",要达到什么样的目的,这些都是律师为当事人所要谋划的重要事项。

决定"讼"之后,就要解决如何"讼"的问题。有理打不赢官司,有理达不到目的,现实生活中这样的事例比比皆是,得到这种结局常常是当的诉讼请人不能正确确定自己的诉讼请求或目标、不能合理寻求支持自己请求的证据所致。

普通人对律师工作的认识 往往表面化,殊不知,律师提 供的法律服务包罗万象,并不 是"打官司"一项所能概括 的。