

“双11”来了 “买买买”的正确打开方式你知道吗?

本报记者 高敏 通讯员 庞楚楚

强打精神撑了一晚,好不容易清空购物车,最后却换来预付定金不退、货不对板、退货遭遇等情况,作为“血拼族”,心理阴影面积还真不是一般的大。

“双11”本来是淘宝创造的一个网上购物节,如今成了整个电商领域的血拼日。“双11”血拼的正确打开方式,这些法律问题你不可不知。

“顶级”“最佳”? 千万别信!

“全球最薄 12.5mm 羽量机身”,“顶级”安卓智能四核户外三防手机……侯先生被广告吸引,在天猫网的一家手机店花 6280 元买下了这款手机。但拿到真机后,侯先生却发现手机的性能、质量、厚度和宣传的有很大差距,便向市场监管部门投诉。

市场监管部门作出行政处罚决定,该网店发布的相关信息属于虚假宣传行为,给予罚款 1 万元的处罚。之后,侯先生还以商家涉嫌欺诈为由,向杭州余杭法院提起诉讼,要求退一赔三。

为了吸引消费者眼球,增加流量、提高销量,商家采取各种营销手段。新修订的广告法于 2015 年 9 月 1 日起正式施行,被称为“史上最严广告法”。新的广告法实施后,进一步规范了商家的营销行为。杭州余杭法院民四庭庭长成文娟介绍,广告主、广告经营者和广告发布者对“最”“首个”“第一”等用语都应该避而远之,“在绝大多数情况下,上述词语不仅违反了公平竞争原则,还违背了广告的真实性原则。”

对于商家发布的网络广告,成文娟认为,一方面平台要从系统上对明显违规的宣传用语进行屏蔽,譬如各种“国家级”“最高级”“最佳”等绝对化用语,另一方面行政监管部门也要对这些营销行为主动监管。

七天无理由退换货 四类商品除外

鉴于网络购物的虚拟性,为了更好

保护消费者的合法权益,消费者权益保护法规定了“七天无理由退换货”。但成文娟指出,有四类产品是不适宜退货的,“消费者定做的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊,不属于七天无理由退换货范围。”

另外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。但成文娟认为,“这里要强调的是,对于不属于上述四项不宜无理由退换货的商品,并不是只要商家限定不适用即可,尚需根据商品性质确定不宜无理由退货。”此条规定也是为了防止商家侵害消费者权益,空置“七天无理由退换货”的规定。

当然,退货的前提是要保证商品“完好”。成文娟表示,“完好”并非要求商品与发货状态完全一致,有些商家以消费者退回的外包装已经拆封为由,拒绝退换货,这显然与消法“七天无理由退换货”规定的宗旨是相违背的。“该条规定的本质就是针对交易的虚拟性,为了保护消费者的权益赋予消费者的‘后悔权’,如果不拆封外包装,消费者何以判断是否满意或符合自己的要求进而作出是否退换货的决定。因此,这里的完好应指商品本身完好。”

主动放弃定金不可退 消费前要理性

记者注意到,从 10 月下旬开始,不少天猫店铺就开启了预售模式,通过定金翻倍等优惠,吸引消费者提前下单预订。

所谓预售,即商家使用支付定金的方式,让消费者提前购买,“双11”当天支付尾款,“双11”后发货。定金翻倍看似十分靠谱,但如果消费者在支付尾款前不想购买了,预售的定金还能退还吗?

对此,成文娟表示,定金属于合同法中概念,属于为履行合同所提供的担保,“如果因消费者原因导致合同无法履行,譬如主动放弃购买,则定金不予退还;如果因商家原因导致合同无法履行,如商家无法供货,则提供定金一方可以申请双倍返还定金。”她提醒消费者,消费者



要理性消费,避免消费冲动,不要被商家宣传噱头等误导,支付款项时也要核对清楚,避免价格欺诈的陷阱。

网络平台之间“互黑” 可能要承担法律责任

随着网络购物的盛行,电商之间的竞争也日渐白热化,有些商家为了增加自己的销量采用不正当手段打压其他商家,如恶意投诉、恶意差评等手段。

针对不正当竞争的行为,成文娟举了个例子。比如,大多数电商平台为了保护知识产权权利人的合法权利,创设了投诉机制,有些商家恶意利用平台的投诉机制,伪造权利凭证对其他商家的热销产品进行投诉,致使其他商家的热销产品被删除或下架。即使其他商家经过申诉恢复了链接,但往往已经错过了最佳的销售季节,损失严重,该种行为即属于典型的不正当竞争行为。

另外,“广告不得贬低其他生产经营者的商品或者服务”是广告法的一条老规定,主要规范的是商家间的“比较”广告。如果网络平台之间“互黑”、贬低其他生产经营者的商品或者服务,便有可能承担相应的法律责任。

省邮政: 增加人手 接受投递申诉

本报记者 张倩

本报讯 2017 年“双11”即将来临。记者从浙江省邮政管理局获悉,今年的“双11”期间,快递业务旺季总体延续过去几年业务量增长迅猛的态势,前期揽收压力较往年更加集中。

“浙江是快递大省,业务总量位居全国第二,截至 9 月份,全省规模以上快递服务企业业务量累计完成 52.5 亿件。”省邮政管理局相关责任人说,按照初步预计,今年 11 月 11 日至 16 日,全省全行业处理的邮件(快件)量将接近 3 亿件,比去年同期增长 27% 以上。

为确保快递旺季期间的平稳运行,省邮政管理局已经督促企业提前做好旺季备战工作。根据省内骨干快递企业上报的数据,为做好“双11”应对工作,我省各骨干快递企业已临时新增干线车辆 16652 辆,累计有 34200 辆车在保障干线运输;新增派送车辆 9448 辆,累计派送车辆 40518 辆;新增快递员 5.78 万余名,在全省服务“双11”的快递从业人员将达到 18.77 万人以上,网络最大日处理快件能力达 9000 万件,以满足旺季消费者快件处理需求。

在此基础上,省邮政管理局还将督促企业认真执行收寄验视、实名收寄和过机安检三项制度,在自查的基础上,及时发现安全隐患并采取措施予以整改消除等。同时,省邮政业消费者申诉中心将在旺季期间增加工作人员和工作时间,认真受理消费者申诉,指导企业及时处理消费者快件延误丢损等情况,切实维护消费者合法权益。

快递一定要 实名制

11 月 8 日,舟山公安边防支队在辖区开展了寄递业安全检查活动。边防民警重点检查了辖区寄递公司的证件是否齐全,要求负责人杜绝各类违禁物品、危险物品的传播及运输,确保快递管理人员和快递揽件员、派送员严格执行实名登记制度和验视制度,一旦发现可疑物品,立即向公安机关报案。 通讯员 邹训永 丁海南

