

消费与法

# “双11”买买买,多少包裹在途? 网购维权的“正确姿势”有备无患

董小芳

“双11”如约而至,预售、满减、秒杀、折扣,各种优惠“爆仓”让人眼花缭乱。但是,“血拼”过后的网购纠纷也并不鲜见。货不对板、霸王条款、虚假宣传……作为消费者,在遇到这些糟心事时,该如何合理、有效维护自身权益?法官结合司法实践,指出网购维权的“正确姿势”。

## 交了定金想反悔?

先付定金、随后支付尾款的预售活动,是不少电商平台采取的一种营销策略。从往年来看,交了定金后想反悔,由此产生的网购纠纷并非个案。

去年“双11”前夕,周女士在某电商平台上看中了一双靴子。当时店家的预售活动称,支付50元定金,在“双11”当天便可抵100元。周女士脑子一热,便支付了定金。但是,随后几经比较,“双11”当天周女士在其他店里下了单。

“本想着退定金是很简单的事,不料对方客服直接甩给我当时活动的规则,说定金不能退。”周女士说,起初自己很不服气,但在咨询了电商平台客服和身边的法律人士后,最终无奈放弃。

“这是此类纠纷中比较常见的情形,消费者往往认为‘定金’是一种单方行为,要求商家退还。”宁波高新区法院法官解释,按照合同法规定,给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金。“买家作为给付定金的一方,在‘双11’预售活动中所承担的‘债务’,即按约定时间支付尾款,否则定金不退。”

那么,如果是卖家反悔,以缺货等理由关闭订单,消费者该怎么办?

法官提醒,合同法明确规定,“收受定金的一方不履行约定的债务的,应当

双倍返还定金”。也就是说,卖家作为收受定金一方,若以缺货等理由关闭订单,致使买家无法如期支付尾款的,卖家应当双倍返还定金。

## 退货真的无理由?

消费者权益保护法赋予了网购消费者七天的“后悔权”,即凡是对收到的货物不满意的,可在7天内无理由退货。但是,并非每个消费者能如愿以偿。

家住宁波北仑的小刘在某网络交易平台定制了一台小家电,收到货后打开查看,发现实物与想象中有差距,想要退货。不料卖家以“定制商品不能退货”为由予以拒绝。

“消法规定,如果经营者采用网络、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。”宁波北仑区法院法官解释,但其实这个“无理由”并非涵盖所有商品。

根据相关法律法规规定,不适用“七天无理由退货”的情形主要有五种:一是消费者定制的,如定制肖像手机壳、台历、衣服等个性化商品;二是鲜活易腐的,如肉类、海鲜、蔬果、鲜花等;三是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;四是交付的报纸、期刊;五是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。

“特别要提醒的是,如果退货原因涉及卖家虚假宣传,消费者可以主张3倍赔偿。”宁波江北区法院法官介绍,消法规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用

的3倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定。

## 维权需要哪些证据?

“剁手”过程中,不少人难免会被诸多的大力度折扣蒙住双眼,买到一些“不太如意”的商品。

家住镇海的刘阿姨想学摄影,便趁某电商平台优惠活动期间,网购了一台单反相机。快递到货后,刘阿姨查看外观无破损,便直接签收了。没想到,刘阿姨在拍照时发现相机快门按不下去,且无法对焦。于是,她多次与卖家联系要求退货。随后,在卖家建议下,刘阿姨找到保修卡上标示的宁波专修店前去修理,竟被告知是二手镜头。愤怒的刘阿姨通过网购平台客服、市场监管局等渠道投诉,卖家仍不理不睬。无奈之下,刘阿姨诉至宁波镇海区法院。

最终在法官调解下,刘阿姨退了相机并获得了一倍的赔偿款。

“本案纠纷之所以能够顺利化解,除了法律的威慑外,还因为刘阿姨提交的证据材料非常完备。”法官解释,消费者在网购时一定要注意保留相关证据,具体来说,包括商品的宣传图片或视频、与商家的聊天记录、对话截屏,索要纸质发票或电子发票,购物凭证、交易记录、商品使用说明、保修卡等。若发生纠纷,这些都可作为维权的重要凭证。

此外,法官还提醒,若遇找不到卖家、查不到卖家的正确联系地址的情况时不用担心,根据消法规定,如果网络交易平台提供者不能提供侵权的销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可向网络交易平台提供者要求赔偿。



## 公交车挤不挤 手机就可查

公交车内是否拥挤,乘客不必再等到车辆进站后才能了解。北京公交APP计划年内增加拥挤度查询功能,届时通过公交车上的扫码刷卡机,将监测乘客上下车数据,从而判断车内现有乘客数量。拥挤度除了给乘客提供出行参考,也将作为公交部门增开临客、加大运力的数据依据。

这正是:公交人数掌上询,拥挤与否判断准。科学调度添帮手,车更畅通路更顺。

魏寅 图 吕岩 文

案例警示

# 毒友被抓后,寝食难安的他“自投罗网”

通讯员 金亦

本报讯 近日,警方抓捕一名吸毒嫌疑人时,嫌疑人的同伙趁乱逃跑。然后,没多久,他居然自己出现在派出所门口,刚一露面,就被民警抓获。

此前,临海市公安局括苍派出所副所长杨柳昌发现,三门籍男子方某某有吸毒嫌疑。当天傍晚,民警找到方某某落脚的地方,顺利将他抓获。抓捕时,民警注意到,围观群众中有一名戴鸭舌帽的男子,神情怪异、举止可疑,但很快趁乱消失在人群中。

第二天上午,方某某的妻子张某来到派出所询问相关情况。正在值班室布置后续抓捕工作的杨柳昌,发现派出所门口有辆车一闪而过,而开车的正是前一天那个戴鸭舌帽的男子。虽然只是一瞥,但杨柳昌却已经牢牢记下了车牌号。

杨柳昌立即利用大数据展开跟踪,很快发现那辆车停在派出所不远处的一家面馆门口,但车里的人却不知所踪。

民警兵分两路,一组民警继续在电脑前圈踪,一组换上便衣前去寻找可疑男子的下落。不久,民警便发现已经摘掉鸭舌帽、脱掉外套只穿短袖的男子李

某某。原来,警觉的李某某发现不对劲后,打算弃车逃跑,但没想到民警来得这么快。

“方某某被抓后,我就担惊受怕。我到派出所去,就是想看看他会被怎么处理,分析下我会不会受到牵连。”李某某交代,他和方某某是毒友,经常在一起吸毒,方某某被抓后,他寝食难安,于是开车送方某某的妻子去派出所打探消息,没想到反而自投罗网。

以此为戒

# 监狱七进七出 还是管不住手

通讯员 徐莹 吴建波

本报讯 曾经7次“进宫”,可出来后还是管不住自己的手,近日,杜某又一次因涉嫌盗窃罪被江山市检察院批捕。

杜某是贵州人,今年30出头,2011年至2019年1月期间,曾因盗窃罪先后7次入狱。今年7月,杜某刑满释放,却依然不思悔改,又干起了“老本行”。

9月10日凌晨2时许,杜某路过峡口镇柴村村汪某某家门口,看见阳光棚里停放着一辆插着钥匙的电动自行车,不由心中窃喜,趁四下无人时骑上车溜之大吉。

后来几天,这辆电动自行车就成了杜某四处流窜作案的交通工具了。但好景不长,就在9月下旬,杜某骑车来到了江西省上饶市玉山县,以拉车门方式从被害人郑某某的轿车里偷走了一部苹果手机,结果被抓。

江山市检察院审查后认为,杜某以非法占有为目的,盗窃他人财物,数额较大,其行为已涉嫌盗窃罪,且曾经故意犯罪,系累犯,作出批捕决定。

浪子回头金不换,犯罪者如果不能幡然醒悟,选择一错再错,等待他的只有法律的严惩。同时也提醒广大群众,要增强防盗的安全意识,停放车辆后要注意保管好钥匙,车内不要存放手机、钱包等贵重物品,不给偷盗者留下可乘之机。

以案说法

# 儿子用父亲的车抵债 这车还能要回来么?

朱玛 应争

近日,临海市法院审理了一起儿子“越权”处置父亲财产的案子。

今年4月底,在外做生意的朱某回到临海,发现自己名下的一辆奥迪车不见了踪影。经过多次询问,他儿子小朱才交待了实情。

原来,小朱曾向一个叫祖甲(化名)的人借款15万元,并签订了《汽车抵押借款合同》以及《质押合同》,擅自将父亲朱某的奥迪车抵押给了祖甲。小朱担心父亲责骂自己,一直没有把这件事告知父亲。

4月初,小朱驾驶父亲的奥迪车路遇祖甲,被他拦下。由于小朱还不上借款,祖甲便把小朱驱赶下车,将车开走,并据为己有。

朱某知道真相后,一方面气儿子不争气,另一方面恼怒祖甲心怀恶意。他与祖甲联系后,祖甲要求他替小朱还清借款。

于是,朱某一纸诉状将祖甲诉至法院。

临海市法院经审理认为,小朱未经朱某的同意,将朱某所有的奥迪车抵押给祖甲,构成无权处分。祖甲明知该车辆不属于小朱所有仍然接受抵押,不构成善意取得。因朱某不追认小朱的无权处分行为,其双方的抵押合同关系不发生法律效力,遂判决祖甲将该奥迪车返还给朱某。