

# “双十一”要到了 晒网购纠纷 发消费警示

## 7天无理由退货 不是“无条件”退货 亲,您知道吗?

案例:

案子是去年“双十一”引发的。北仑的王先生在某电商网站购买了一副30公斤的电镀哑铃。由于收货后忙于其他事情,王先生在半个月后才拆开包装,结果发现电镀哑铃有掉漆、螺丝松动等毛病。

王先生与网店店主沟通要求退货,但网店店主称王先生购买的哑铃是促销商品,售出后不予退换,拒绝了他的请求。

王先生诉至法院,“希望给店主施加点压力。”后在法院调解下,店主同意赔偿一半款项,由于哑铃问题确实不是很大,王先生接受了存在瑕疵的事实,撤诉。

说法:网购7天无理由退货的消法新规出台后,叫好声一片。可是消费者也应该注意到,无理由退货并非无条件退货,除了法律规定的“4+1”类不适用无理由退货的商品外(记者注:4类商品是:1.消费者定做的;2.鲜活易腐的;3.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;4.交付的报纸、期刊等数类商品。“+1”的兜底条款是,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),退换货还必须不影响“二次销售”。怎样算“不影响二次销售”,在认定标准上,消费者并没有主动权。

因此,一旦酿成纠纷,势必会涉及举证问题,消费者应当保留好发票、购物凭证等证明,截屏支付宝付款记录、旺旺聊天记录,收集卖家身份信息,以备维权所需。

## 预售不退“定金”不退货 违反新消法吗?

案例:

虽然距“双十一”还有近一个星期,但不少商家打着“避免快递堵车”、“不用熬夜抢购”的旗号,已经将“双十一”提前了。买家只要预付少量定金,在规定时间内付完尾款,就可以放心地拍到自己心仪的商品。但享受了优先权后,所付出的代价是,“定金付款后,申请退款时,如果不是卖家责任,定金恕不退还”;“预售商品不享受7天无理由退换货”。

说法:“定金”可以视为是双方就买卖行为的自行约定,如果“非卖家责任,定金恕不退还”,同理,是卖家责任导致退款的,卖家应当双倍退还定金。这类纠纷中的定金属于违约定金,对买卖双方而言,本来就是一把双刃剑,谁都占不到便宜。

“预售商品不享受7天无理由退货”,如果硬要靠上是“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”兜底条款的适用,最起码商家应该做到给消费者一对一说明,满足消费者的知情权。

因此,建议消费者“双十一”选购预售商品前仔细阅读相关条款,交定金前最好和卖家充分沟通,了解商品购买风险再下单。

## 海淘、代购 容易“一赔十” 商家也要留神

案例:

今年6月,张先生在某日式生活馆购买价值3510元的进口沐浴露、香皂套装。使用后,他出现皮肤过敏症状,检查后发现该进口化妆品均无中文标签、生产日期、保质期、质量合格标记、国内代理商信息等信息。张先生要求“假一赔十”。日式生活馆称,当初是为了赶展会,没来得及粘贴中文标识。但销售时他们已向商检部门申请质量检验,并在事后取得了产品质量合格证明,质量上不存在问题。

法院调查后,发现该产品的确违反了有关化妆品管理规定,在法庭的主持下,双方达成调解协议,由该日式生活馆退还张先生货款,并支付其赔偿金1.5万元。

说法:有几类特殊商品销售的合法性商家一定要重视:面食、肉食、腌制品、糕点等散装食品,商家要关注产品的生产日期、保质期的标注,防止因产品信息标注不到位,引发消费者索赔;进口商品现实中主要存在的问题是报关、进口质量检验检疫等手续残缺,缺乏相关的商家证明,没有商检的质量合格证明,没有粘贴相应内容的中文标识等,这些问题在网络代购过程中屡见不鲜,商家要引起足够的重视;美容产品多属于化妆品、保健品范畴,销售服务的要求和标准比较高,也适用十倍赔偿,因此,商家在商品买卖或进行美容服务时,务必关注产品的来源、质检以及使用期限。

## 号称“原单”、“正品”促销 构成欺诈吗?

案例:

类似的情况在很多淘外贸店里常见。商家上一批新款,便号称一线大牌,货源来自有着多年外单经验的大厂,或是海关扣留,或是瑕疵被拒,或是误了船期,流入店家手中。面料与国外专柜同步,或者压根就是原单的,有胆子更大的外贸店敢直接说是正品,支持“专柜验货”。但实际上,是不是正品只有卖家心里清楚。这样的售卖方式构成欺诈吗?法院会支持“一赔三”的规定吗?

说法:法律上对欺诈的定义是,故意告知对方虚假信息,或者故意隐瞒真实情况诱使对方当事人作出错误意思表示。因此,如果要构成上述所称的欺诈,店主得用上述表述,让消费者误以为店家销售的就是正品,并以正品的价格或是接近正品的价格买下来,才有可能构成欺诈。

事实是,大多数的店家即便做出了一些诱导性的表述,但吊牌肯定摘掉了,价格只占正品的一两成,也说明了商品瑕疵,从一般人的理解,不会让消费者误以为购买的就是正品。是否构成欺诈,在法律上是一个比较复杂的问题,需要综合商标标识、品名、产品介绍、定价、货源渠道说明等因素判断,不好一概而论。

## 余姚一女子遇害 警方悬赏缉凶

11月4日11时许,余姚市兰江街道兰墅公寓二期一名女子被人刺伤。经警方现场勘察,确认该女子已经死亡。经查死者姓杨,44岁,安徽怀远县人。

余姚警方通过连夜调查后查明,安徽籍男子张贵西有重大作案嫌疑,该男子作案后已逃离,警方已在第一时间进行追捕并在社会上进行悬赏缉凶。

悬赏缉凶:11月4日上午,余姚市兰江街道发生一起故意杀人案。经查,张贵西(男,43岁,安徽省五河县人)有重大作案嫌疑,作案后逃往余姚市梨洲街道燕窝山上,当时上身外穿黑色夹克衫,内穿白色长袖衬衫,下穿黑色长裤和黑色皮鞋,左手手指明确有刀伤。请广大人民群众积极提供破案线索,对提供线索并抓获该嫌疑人的,余姚市公安局承诺给予人民币一万元的奖励,并予保密。联系人:施警官。联系电话:13566580889或直接拨打110。

记者 张贻富

## 借车押给典当行 他想空手套白狼

骗局被识破还报警说被骗

精心谋划的借车当钱骗局被识破而陷入窘境,37岁的余姚人徐某无奈之下竟然报警声称“被骗”,结果自投罗网被抓了。

徐某曾有过前科,坐过牢,出狱后不务正业,长期以赌博为生。因为赌博欠了很多钱,他整天苦于无处弄钱而烦恼不已。

一次偶然的的机会,他在朋友处听说用汽车抵押给当铺,不仅可以当钱,而且车子不需要押在对方手中,只要给车子安装一个定位装置就行。于是,他动起了歪脑筋。

10月17日上午,他借口朋友结婚用车,让哥哥帮忙借来一辆车,然后伪造了车主的身份证,并快速将车开到杭州,找到一家当铺,要求把车子抵押换取6万元。

徐某原以为只需安装个定位装置,就能轻松到手6万元,还能装作若无其事地把车还了。但他的如意算盘只成功了一半,当铺以徐某并非车主为由,要求将该车抵扣在公司,并且只能当给徐某22800元。

这一意外让徐某有些措手不及,但他并不愿意这即将到手的钱落空,于是与当铺约定再拿一辆车来抵押,到时候两辆车都只需安装定位装置即可。

当晚,他就拿着到手的钱返回余姚,并立刻又花了7000元从一家租车公司租来了一辆好车,又伪造了该车车主的身份证,打算再去一次杭州。

10月19日,徐某再次来到杭州,一方面打算将手上的这辆车也抵押当钱,另一方面打算连同之前那辆车一起把两辆车带回余姚“交差”。

不过,他的如意算盘再次落空,他伪造的身份证被当铺识破,当铺不再接受他的抵押,还将他的两辆车全部给扣留了起来。

感觉被骗,但又自知理亏的徐某敢怒不敢言,好几天不敢回余姚,只能委曲求全地央求当铺,希望能够先将两辆车拿回来。

直到10月22日,眼看取车无望,徐某走投无路,竟然主动跑到了当地派出所,报警称自己被骗。

当地警方很快发现了其中的疑点,将徐某控制后移交给余姚警方。目前,徐某因涉嫌诈骗已被警方刑事拘留。

记者 张贻富  
通讯员 牛伟 陈业

今年的11月11日是新消法颁布后的第一个“双十一”,在新法明确了“后悔权”、“惩罚赔偿500元保底”、“欺诈一赔三”这些新规后,今年的网购交易规则可能会发生一些变化。

针对可能发生的变化,昨天,北仑法院梳理了5年来审理的消费权益纠纷,联合北仑消协,发布了今年“双十一”的消费警示。

记者 胡珊  
通讯员 张怡 申亮