

去年12315受理网购相关投诉1388件，但全市两级法院一审审结的网络购物合同纠纷仅38件

网购纠纷维权不易

本报记者 董小芳
通讯员 姜栋 尹杉

全民网购愈演愈烈，消费者在网络购物领域的维权行为也逐渐成为新的维权热点。但是与12315受理相关投诉大量增长形成鲜明对比的是，甬上两级法院受理的网络购物合同纠纷案件却屈指可数。

网购纠纷多

近日，家住江东区的毛女士在网上购买了一套化妆品。没想到，收到包裹之后，里面只有几个喷雾瓶和一叠宣传册。随后，毛女士多次联系卖家，对方却不予任何回复。一气之下，她将卖家诉至法院，并重新购买了几盒化妆品，在法庭上当场拆开，以验证卖家虚假发货的事实。江东法院经过审理，认定了该卖家的欺诈事实，支持了毛女士退一赔三的诉讼请求。

类似的网购纠纷，不胜枚举。最新数据显示，2015年，我市12315中心受理的与网购相关的投诉共1388件。

从甬上法院受理的案件来看，引发纠纷的原因以“产品质量问题”为主，但已逐步扩展到虚假宣

传、手续欠缺、销售欺诈等多个方面。涉案商品涵盖食品、保健品、日用品、电子产品等。

网络也逐渐成为一些不法分子销售假货的平台，其中尤以假药最为常见，由此产生的纠纷亦并非个案。据我市检察机关统计，从2013年至今，我市两级检察机关受理生产销售假药类案件200余件，其中发案多出在销售环节，而网络正是其重要的销售平台。

维权并不易

与网络购物纠纷的庞大数量对应的是，据市中级人民法院统计，2015年全市两级法院一审审结的网络购物合同纠纷仅为38件。

纠纷多，缘何拿起法律武器维权的却并不多？法官分析，除了12315解决了一部分纠纷之外，固定证据难、诉讼成本高等是网络购物纠纷维权的困境所在。

北仑一位胡先生将某销售商告上了法庭，认为卖家存在欺诈行为，用老款代替新款卖给了他。但案子在审理中遇到的最大难题就在于：胡先生无法证明自己当时向卖家表明要买的是最新款。

“除‘知假买假’的消费者会

在购买阶段刻意收集证据外，普通消费者仍然存在忽视保留相关凭证的问题，导致诉讼过程中证据不足。”法官说，网购举证难一直是解决该类纠纷的一大难题。此类交易行为因具有虚拟性、瞬时性等特点，涉及电子证据取证和认证等问题，难度较大。

以网商虚假发货为例，大部分情况下，网上显示的是商品已发货，但消费者却迟迟未收到货，或者寄送商品时少发乃至空发。消费者收货拆封时往往无人见证，货品的完整性便无法得到保证，若商家否认且拒不退款，那么消费者的权益便会受到侵害，陷入维权无门的境地。

同时，诉讼成本高也是网购维权难的一个主要原因。“这个成本高，包括时间成本、资金成本等。”业内人士解释，比如消费者买到假货要申请维权，通常要经历提出诉求、查询、核对等一系列环节，维权程序复杂。而且检测费用比较高，鉴定评估时间跨度长，有的检测机构甚至不接受个体检测。因此不少消费者往往最终选择沉默。

需标本兼治

改变维权难的现状，法官建

议，要治标，更要治本。

“治标”，就是首先要提醒消费者注重证据的保留收集。在网购时要认真阅读低价、折扣产品信息，尽可能了解卖家的真实身份、地址，通过旺旺等聊天工具保留交易记录，收到货物时一定要当场验收，若出现产品毁损、致损等情况，注意拍照保留证据，并及时通过网络第三方服务平台解决纠纷。

“治本”，则涉及监管的加强和法律的完善。以网络代购药品而言，我国目前对于其质量问题、售后服务、物流纠纷以及蓄意欺诈等情况并没有详细立法，对消费者来说维权就相当困难。”业内人士坦言，而且立法相对滞后带来的轻刑化，也大大降低了打击效果。根据规定，销售少量根据民间传统配方私自加工的药品，或者销售少量未经批准进口的国外、境外药品，没有造成他人伤害后果或者延误诊治，情节轻微危害不大的，不认为是犯罪。因此，不少涉及网络销售假药的案件，最后被作为不起诉处理。

因此，尽快完善立法，健全市场准入制度，加强对网商的资质管理，建立相应的投诉处理机制，才是解决网络购物维权难的根本之策。

网络民间力量助您维权 海曙成立首家消费维权网络义工工作室

本报讯（记者陈朝霞 海曙记者站张黎升 通讯员管菁菁）在论坛上发帖、晒图就有专业人士帮助维权，昨日，“海曙消费义工”贴吧在东方论坛“社区栏目”正式运行，海曙区内的消费行为又增加了一个快捷的公开维权渠道，这是全市首家消费维权网络义工工作室。

“这一工作室由业内资深维权律师线上支持，海曙区消保委、海曙法院线下支持，各大企业售后联络员及消费维权民间义工等群体构成。”海曙区消保委主任狄淑波介绍，工作室上线后，将开展网络消费调解，普及消费维权知识，如果属于海曙区内发生的事件，会搭建消费者和商家沟通的桥梁，实现消费者线上线下全渠道维权。

记者在“海曙消费义工”贴吧看到，贴吧首页列清8条维权版规，并已上传了10件典型消费维权案例，点击量最高的有近2000，跟帖的网民近百名。“如

果消费者在海曙辖区内商店内消费时遇到纠纷，直接手机拍照上传贴吧，把事件经过简单告知，我们的律师志愿者会对案件协商后，48小时内回帖。”义工律师嵇思涛向记者介绍，海曙区消保委工作人员会在线下同步跟进，建议辖区商家在网上及时给予回应，法院工作人员则对双方提供的证据给出法律责任的指导建议。

狄淑波表示，虽是半官方式的民间维权组织，海曙消费义工贴吧实行较为规范的坐班制，“每名义工有各自的网络维权服务时间和服务内容，只要手机在身边，就能实时提供维权服务。”

除了在网上帮助消费者维权，手机维权也是此次“海曙消费义工”贴吧的一大亮点。海曙区消保委还在“东方热线”微信公众号上开设了“海曙消费义工”的维权专栏，消费者可直接通过手机，将消费纠纷或疑惑以图文形式实时发送，后台维权义工团队将在48小时内给予帮助解答。

预付卡消费问题突出 美容美发服务投诉量较多

本报讯（记者殷聪 通讯员姚晨）店铺关门卡内余额无处可退，预付卡使用受限……笔者昨日从市市场监管管理局获悉，2015年，宁波有关预付卡消费问题仍然突出，12315热线共受理与预付卡相关的投诉4010件。其中服务类投诉3824件，同比上升16.7%，占预付卡投诉总量的95.4%；商品类投诉186件，同比下降76.8%。

从预付卡消费争议受理量来看，投诉量较多的消费种类是美

容美发服务，共2213件，占预付卡投诉总量的54.2%，同比上升111.6%。预付卡消费争议中投诉最多的是商户突然关门停业造成预付卡余额无处可退的情况，共受理相关投诉3667件，占预付卡消费争议总量的91.4%。其次是预付卡使用受限、退卡等引起的争议，此类投诉共受理343件，占8.6%。

市市场监督管理局建议消费者谨慎、理性地选择预付式消费，一次性充值金额不宜过高，充值后在短期内尽快消费完。

厂家移花接木炒概念 蚕丝面膜难觅“蚕丝”影



本报讯（记者张正伟 通讯员任庆庆 保琦荷）对于爱美女性来说，面膜正成为必不可少日常护肤品。其中，蚕丝面膜因其轻、薄、软的质地和良好的服帖性尤为走俏。蚕丝面膜真的是蚕丝做的吗？宁波检验检疫局技术中心鄞州分中心对近年来送检的蚕丝面膜基布检测发现，包装袋名称标注为蚕丝面膜的面膜产品，半数以上不含蚕丝成分，而是粘胶纤维、莱赛尔纤维（俗称天丝）、铜氨纤维、莫代尔纤维等再生纤维素纤维，少数为丙纶。

我国现行的面膜产品标准将面膜按照材质分为纤维贴膜和胶状成形面膜两类。标准对面膜的感官指标、理化指标（PH、耐热、耐寒）、卫生指标及净含量有明确的规定，但对材质并没明确要求。于是，很多生产厂家抓住这一漏洞，利用消费者迷信的

心理移花接木，大炒蚕丝概念。其实，市面上销售的绝大部分蚕丝面膜并非真正的蚕丝，而是再生纤维素纤维。

如何辨别蚕丝面膜呢？消费者可以用下面两种简单易行的方法：一是燃烧法。真正的蚕丝燃烧后伴有蛋白质焦味；二是溶解法。将面膜投入漂白水水中，蚕丝会溶解，溶解剩下的越少，蚕丝含量越高。此外，消费者还可以通过视觉辅助识别，纯蚕丝面膜色泽本白，有点偏黄，偶尔可以看到黄点。

需要提醒的是，消费者选购面膜，不必执着于蚕丝面膜这一名称，可以根据试敷时的舒适性和贴合度以及是否真正适合自己的肤质来决定。“蚕丝面膜具有普通无纺布面膜不具备的优点，但成本很高，而大多数用作面膜基布的再生纤维素纤维虽然不具备蚕丝纯天然、富含氨基酸的优点，但也有自己的独特之处。”相关业内人士介绍，经过一定的化学处理制成的再生纤维同样具有柔软的手感和较好的吸水性，而成本却比蚕丝低了好几倍。

检测 保安全

12日，江东区市场监督管理局的技术人员走进东胜街道大河社区，利用果蔬检测仪等专业设备为社区居民无偿检测蔬菜、干品、腌制品等，并讲解消除农药残留物的有效方法。

（丁安 郑丽波 摄）



微信消费成投诉新热点



本报讯（记者殷聪 通讯员姚晨）拥有多位微商朋友的周女士只要一打开微信朋友圈，里面就会“蹦”出各类微商广告。微信的出现改变了人们的交流方式，也改变了现代人的消费方式。但由于准入门槛低，关于微信的消费投诉也逐渐增加。

昨日，笔者从宁波市市场监督管理局公布的2015年举报投诉咨询数据分析报告中发现，2015年12315热线共受理与网购相关的投诉1388件，同比上升70.7%。作为网购的延伸，同样采取非现场购物方式的微信购物成为消费投诉的新热点，2015年12315热线共受理与微信消费相关的投诉110件。

“与网购不同，开微店现在几乎是零门槛。”市市场监督管理局相关负责人说，如果开一家正规

的食品实体店，至少要办一张营业执照。在淘宝店铺里开一间食品店，则需要一份食品流通许可证和一张营业执照。相比之下，开一家“微店”只需要填写手机号码、真实姓名等简单信息就可以完成。“准入门槛低，间接导致微信消费投诉的增长。”该负责人告诉笔者。

分析报告显示，消费者反映的问题主要是微信优惠宣传与实际不符。比如消费者按商家要求集到足够数量的赞或是按要求转发朋友圈

后，商家没有兑现承诺，产生争议；消费者通过微信方式购买商品后，发现所购商品存在涉假或质量问题，与销售商产生争议。从事销售的女士告诉笔者，一次她在一位朋友的朋友圈开的微店里购买了自制的奶油蛋糕，但品尝后就感到质量不太好。“吃起来口感不是新鲜制作的，可能放了好多天。”

市市场监督管理局提醒消费者，消费中遇到纠纷一定要保存证据，到相关部门反映，以维护自己的合法权益。

进口商品标识不合格率增加 儿童座椅、小家电等是“重灾区”

本报讯（记者张正伟 通讯员沈怡 金松）宁波检验检疫局在监督抽查中发现，标识问题正成为影响进口商品安全的新“杀手”。过去两年，宁波口岸目录外监督抽查进口消费品465批，经检测不合格104批，其中标识不合格91批，占87.5%。“主要涉及服装、儿童用汽车安全座椅、汽车配件、湿巾、小家电等敏感消费品，标识问题给消费

者人身安全造成了重大隐患。”宁波检验检疫局相关工作人员介绍。

因标识问题给产品带来隐患最严重的当属儿童用汽车安全座椅，宁波口岸和市场监管部门抽查了4个品牌6个产品的进口儿童用汽车安全座椅，按照GB27887-2011标准进行检测，发现均存在安装使用说明不符导致碰撞试验不合格的情况。进口空气净化器、加

湿器、电动剃须刀等12批小家电产品存在无中文说明、缺少警示标识等问题，导致使用过程中有触电等安全隐患。进口服装标识不合格主要表现为成分不符等，有欺诈消费者之嫌。此外，进口湿巾无中文说明，未告知消费者生产日期、产品有效期、使用注意事项等问题也比较突出。“由于消费者普遍存在‘进口货一定好’的认识误区，致使许多进口贸

易商和经销商没有压力和动力去查验产品是否符合国家标准。”业内人士告诉笔者。

今年1月1日正式实施的《缺陷消费品召回管理办法》第三条第二款明确，警示标识等问题产品一经发现，将被召回。消费者发现进口产品存在标识等缺陷或发生质量安全事故的，可拨打12365热线投诉，或向检验检疫部门网站反映。



近日，北仑区新碶街道举行宣传咨询服务活动，10多家机关、企事业单位在北仑金汇百货门口现场设摊，提供法律

法规咨询、发放宣传资料，为市民答疑解惑，并教授识别假办假常识。

（陈红 厉晓杭 摄）