“解码”网购纠纷“千千结”

新闻聚焦

随着互联网的发展，网络购物因便捷赢得了越来越多消费者的青睐。但随之而来的网购纠纷，在甬上法院并不鲜见。

那么，常见的网络购物纠纷有哪些？发生纠纷时应该怎么办？临近“3·15”，记者走访我市多家法院，让法官为您“解码”网购纠纷背后的“千千结”，手把手教您维权的正确姿势。

记 者 **董小芳**
通讯员 **陈露佳 董 怡**

网上购物
遭遇“挂羊头卖狗肉”

小李家住慈溪。去年上半年，他想给自己的爱车换套“新装”，于是搜索到了一家出售汽车改色膜的网店。

该店的主页面上，展示着A品牌的改色膜，产品详情中也以实物的形式展示了A品牌专属包装。小李特意咨询了客服，得到“就是A品牌”的答复后，他放心下了单，并支付了2538元货款。

然而收到货后，小李却发现，商品及包装上既无A品牌的商标，也无保修卡以及厂名厂址，与网购页面上展示的完全不同。小李遂向卖家提出质疑，卖家表示所售产品就是A品牌，但因“某些原因”，不能直接贴A品牌商标。

小李认为，卖家在销售网页中所做的商品宣传与实际情况不符，使自己在购物时产生了误解；而在询问对方商品品牌时，对方的答复更是让自己陷入错误认知，进而作出错误的购买决定。卖家的这些行为，属于欺诈。

最终，小李将卖家诉至法院。在慈溪法院审理过程中，双方达成调解，卖家向小李退还全部货款，另外再赔偿2019元，小李退还所购的物品，退货运费由卖家承担。

慈溪法院承办法官解释，《消费者权益保护法》第五十五条规定，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，按500元计。

网购纠纷
常见类型有三种

从我市司法实践来看，虽然网购纠纷对象繁杂、诉求多样，但拨开迷雾，可以发现其类型主要有以下几种。

最常见的，就是上述小李所遭遇的实图不符、虚假描述引起的纠纷。而且，随着跨境网购的发展，由所购物品有无正规中文标签、是否符合国家安全标准等产生的纠纷，也逐渐增多。

家住高新区的林女士通过某购物网站选购了3款进口护肤品，共花费约1800元。收到货后，林女士发现护肤品外包装上没有任何中文标签，也找不到相关的批准文号等。于是以欺诈消费者为由，将该卖家诉至高新区法院。法院经过审理，认为涉案化妆品未经检验检疫合格，也未取得批准文号或备案文号，外包装也无正规中文标签，不符合国家安全标准，被告行为已构成欺诈。最终判决被告退一赔三。

其次，售后服务引起的纠纷。卖家故意不理会退货信息、拖延办理退换货等，是网络购物中因售后服务产生纠纷的集中体现。

由于网络购物本身的特性，致使消费者在拿到实物或使用后，才能得知是否适合。这时，在没有事先约定的情况下，如果双方就产品是否损坏、是否影响二次销售等产生纠纷，退换货往往比较曲折。即使是在“三包”范围内，消费者退换货也不是简单快捷。

第三种类型的纠纷主要集中在快递环节。包括错投递、寄丢件、货物损坏、代收快件等。

除此之外，手机充值未及时到账等虚拟产品交易纠纷、消费者隐私安全问题纠纷等，也并不鲜见。另外就是一些不法分子利用网络媒体发布虚假购物信息，从而实施诈骗引发的纠纷等。

遭遇纠纷
这些提醒要牢记

网络购物已融入我们生活的方方面面。如果遭遇纠纷，该怎么办？

通常而言，如果遇到纠纷，有四种解决方式：一是向购物网站投诉。消费者可以将聊天记录、交易记录、产品照片等发送给网站客服部门，进行举报或投诉；二是向公安部门报案。一旦发现自己遭遇诈骗等情形，可及时拨打报警电话，向公安部门求助，最大限度降低损失；三是拨打12315向消保委举报或者直接向市场监管部门投诉，由消保委或当地市场监管部门介入调查，实施维权；四是向法院提起诉讼。

“特别需要提醒的是，不管经由哪一种途径，保留消费证据至关重要。”法官提醒，在网购中，消费者要尽量索取购物凭证或保存交易协议（包括电子版）等相关证据，与卖家进行的聊天记录亦是双方要约与承诺的过程。“在下单前，尽量将自己所购产品的各项数据，如品牌、单价、数量、质量标准等表达清楚，一旦商家未按承诺供货，即有可能构成违约。”

曾有消费者因卖家在外地、找不到商家等原因放弃维权。法官提醒，网络交易不是法外之地，无论本地外地网站，都可投诉。网购出现问题后，经消费者明确要求，网购平台拒绝提供或无法提供经营者的真实情况，则必须向消费者“先行赔偿”，再向提供商品的经营者追偿。

种下一片春意

昨天，海曙区西门街道公益联盟联合城管西门中队、爱菊艺校，组织辖区党员志愿者、少数民族居民、爱菊艺校少先队员等，赴文化社区金亿文园小区开展“慈孝文化 老少共植”植树活动，种下几十棵玉兰花、茶梅等树苗，为社区增添一片春意。（胡建华 周秉 摄）

机场公路附近新添一抹绿色

本报讯（记者**张凯凯** 通讯员**张晶** 实习生**王曲**）草长莺飞，春意盎然，一年一度的植树节又将来临。昨天下午，市综合行政执法局干部职工和社会志愿者50余人，来到机场公路附近开展义务植树活动，为我市再添一片新绿。

此次义务植树活动共种下金桂、红枫、西府海棠等树木80多棵，旨在丰富机场公路沿线景观，持续推进“增绿添彩”工作。

记者了解到，今年，鄞州区鄞州公园二期、院士公园，北仑区钱塘江路（骆亚线南），奉化区龙潭湿地公园等地都将开展不同规模的义务植树活动。

“一般来说，能供市民种树的，都是闲置绿地或是改造升级的公园绿地，但这样的地块基本有了规划，可供市民义务植树的空间越来越小。因此，今年我们在严格落实防疫规定的前提下，适时调整方案，推出了一系列创新举措。”市园林绿化中心绿化指导科科长周世琼介绍。

今年植树节，鄞州区将推出了首届植树文化节活动，同时启动市民园长招募；海曙区将举办“花舞梁祝 春满甬城”宁波市第六届花朝节活动，涵盖插花艺术公益课、赏花十里摄影大赛、集市游园会等一系列活动内容。

志愿者在机场公路附近开展义务植树活动。（张凯凯 王曲 摄）

产业工人和高端人才两手抓
杭州湾新区构建立体人才体系

本报讯（记者**黄程** 杭州湾新区报道组**虞昌胜** 通讯员**沙程程**）节后用工紧张是多地面临的共同难题，在集聚大量制造业企业的杭州湾新区，情况同样不容乐观。记者从杭州湾新区人社局了解到，年前，新区的用工缺口达1.5万人。所幸的是，在留工优工和节后招聘双向发力之下，目前已解决其中近七成需求。近段时间，各类招聘会和外出招工等活动还在有序进行。

杭州湾新区管委会有关负责人表示，打造先进制造业基地，产业工人和高端人才缺一不可，此前，新区安排了2000万元专项资金支持企业稳岗留工加快发展。“下一步，我们将重金引进超大型人力资源服务机构，为企业良好发展提供坚实用工保障。”杭州湾新区人才发展中心有关负责人说。

一线工人成长为产业工人，离不开健全的技能培训提升体系。2020年，杭州湾新区人社局大力推进职业技能培训各项工作，数据显示，完成各类培训4873人，新增高技能人才1034人。其中，线上培训、技能竞赛、以工代训等做法成效显著。同时，新区不断完善技能人才政策培养引导政策，去年在保留原有的基础上新增技能人才新政10条，通过激励和保障机制健全技能人才新机制新体系。

立体人才体系的另一关键部分是高端人才。不久前，杭州湾新区管委会发布《“前湾领航”计划2021年申报遴选公告》，重点围绕汽车制造、数字经济、生命健康、智能家电、新材料、通用航空等产业，面向海内外择优支持契合新区产业发展方向、促进产业水平提升、引领产业发展的高层次人才创业团队项目。其中，对具有世界一流水平的顶尖人才创业创新项目落户新区的，将支持政策“一事一议”，最高可资助1亿元。

经过多年的培育招引，杭州湾新区人才队伍建设已经取得阶段性成果。截至2020年底，新区拥有人才总量（大专及以上学历、初级及以上职称、初级工及以上职业资格）72100人，高层次人才（硕士及以上学历、副高及以上职称以及高级技师职业资格）7000余人，分别较上一年增长9.1%、18.8%。

全国人大代表张咏梅建议
加快宁波高水平大学的建设和布局

两会宁波声音

本报讯（记者**张昊**）“城市是高等教育发展的基础，高等教育是城市发展的支撑。”在京参加十三届全国人大四次会议的全国人大代表、宁波市镇海中学党委书记张咏梅建议，在高等教育领域更加精准地贯彻新发展理念，出台务实举措切实解决区域高等教育发展不平衡不充分的问题，优化高水平大学布局，推进高等教育高质量发展，助力构建新发展格局。

近年来，宁波市大力推进高水平大学建设，高等教育取得了较大进步。张咏梅代表说，随着国内城市经济发展由要素驱动进入创新驱动的新时期，各地对高等教育日益重视。由于宁波市高等教育起步较晚、积累不深等原因，高等教育仍凸显竞争力不足的问题。总体上看，宁波市缺少高水平研究型大学，高层次人才培养能力有待提高。目前，宁波市只有3所高校开展研究生教育（仅宁波大学为研究生学位授权单位），高校研究生在校人数不足万人，远远不足以支撑宁波产业发展对高层次人才需求，高校所拥有的院士等高层次人才与一些同类城市相比仍存在很大差距。

张咏梅代表建议，要优化高水平大学布局，加大对宁波高等教育支持力度，更好服务区域经济社会发展。建议将新增优质高等教育资源向新型城市化地区和产业集聚区延伸、倾斜。支持在确有需求、确有条件的宁波等城市新设立学科特色鲜明的高水平研究型大学，支持宁波高校硕博学位点申报等工作，进一步强化高等教育发展与新型城市化的协同互动，增强高水平大学为国家和区域经济社会发展提供坚强服务支撑的能力。目前，宁波面向集成电路等重点产业发展需求，积极筹建中德合作大学等两所理工类研究型大学，建议支持宁波的筹建工作，鼓励在推进中外合作办学上闯出新路、在探索民办高校办学模式上结出新果。

美好蓝图已绘就 信心百倍干劲足

代表委员手记

时间：2021年3月10日
地点：北京
人物：崔田（全国政协委员，宁波大学物理科学与技术学院特聘院长、教授）

今天下午，全国政协十三届四次会议闭幕。走出人民大会堂，面对即将开启的新篇章，我信心满满、干劲十足！

回顾这次全国两会，有几点给我留下了深刻的印象。

首先是“精简又高效”。此次会议因为疫情的原因，整个议程安排得非常紧凑，不少方面都进行了精简，比如会期缩短了、文件精简了，就连全国政协常委会工作报告也压缩了。但是，精简的同时，精彩却不减反增，比如两次大会发言，一次线下、一次线上，这样线上线下相结合的方式，新颖又高效，还严格遵守了疫情防控纪律，获得了委员们一致点赞。

其次是“热烈又深刻”。在我所在的教育界别第四十组，每次小组讨论，发言基本得靠“抢”。尤其是在讨论“十四五”教育发展规划等“业内”话题时，大家更是踊跃。往往前一个人发言刚结束，话筒就被下一个人“抢”去，大家都争抢着把自己的想法和建议讲出来，积极为祖国的教育事业建言献策。

印象深刻的是提到基础研究时，大家纷纷发言，指出国家强调创新驱动发展，很多重要领域都需要新的知识、新的理论，基础科学研究正是大有作为之时。现场多位长期在高校从事教育工作的委员，结合自身实践，提出了很多好建议。这些源于实践，生动、鲜活的发言，让我受益匪浅。

最后就是“振奋又鼓舞”。令人振奋的是，经历2020年的风险挑战，我们国家取得了如此辉煌的成绩！身为中华儿女，自豪不言而喻。这样的成绩，也更加坚定了我们对祖国明天发展的信心！

鼓舞我心的，有联组讨论时，总书记亲切的看望，尤其是现场聆听总书记说“教育是国之大计、党之大计”“教师是教育工作的中坚力量”。这让多年在高校从事教育工作的我，深受鼓舞！

鼓舞我心的，还有美好蓝图上对教育的部署和规划。“十四五”主要目标任务中说，要“建设高质量教育体系，深化教育改革”；2021年重点工作中说，要“发展更加公平更高质量的教育”，甚至具体到“改善乡村教师待遇”“更好解决进城务工人员子女就学问题”等。

会议虽然落下了帷幕，但奋斗的征程才刚刚起步。蓝图既已绘就，剩下的，就是撸起袖子加油干！祖国的明天，一定会更好！

（**董小芳** 整理）

姜山“如画” 通山“融和”
宁波两大未来社区6月底前开建

本报讯（记者**易鹤**）备受关注的“宁波版”未来社区有了重大进展。昨日，宁波第二批未来社区试点项目实施方案评审会在市城展馆举行。记者在现场获悉，入选全省第二批未来社区试点的姜山社区、通山社区已基本完成前期工作，将于6月底前开工建设。根据实施方案，鄞州区姜山社区主打“如画”概念，北仑区通山社区则抛出了“融和”设想。

2018年，浙江省首次提出未来社区概念，2019年，未来社区被写入省政府工作报告，且被视为省委省政府着力打造的高质量发展“金名片”和“重要窗口”建设的标志性成果。

据市发改委相关负责人介绍，宁波已有4个项目被列入省首批和第二批试点，其中鄞州区3个、北仑区1个。项目预计总投资360亿元，直接受益居民2.8万余人，计划引进人才1万余人。

值得关注的是，我市已经启动未来社区三年行动计划编制工作，“十四五”期间计划推进未来社区项目20个以上。

记者了解到，除了姜山社区、通山社区有新进展外，首批试点的划船社区已经完成入户调查，正在抓紧启动意愿征询，白鹤社区则在加快征收前期工作。

关于公布政法队伍教育整顿受理举报方式的公告

根据中央关于开展全国政法队伍教育整顿的部署和省委安排，浙江省政法队伍教育整顿第二指导组对宁波市政法队伍教育整顿工作开展驻点指导。

指导组进驻期间设立值班电话：0574—89385981，89385986；

举报信箱：宁波市第9005邮政信箱；

指导组受理电话时间：每天8:00—20:00；

受理信电截止日期：2021年6月30日。

指导组主要受理反映宁波市及所辖区县（市）党委政法委、法院、检察院、公安、司法行政机关和监狱政法干警问题的来信来电。其他不属于受理范围的问题，将按规定交由有关部门处理。

全省政法队伍教育整顿省委第二驻点指导组

2021年3月10日