法治日报 LEGAL DAILY
2021年11月12日 星期五
编辑:温远灏 美编:李晓军 校对:邓春兰 电子信箱:fzrbshidian@126.com

“双11剁手党”有哪些后悔药可以吃

专家建议冷静消费依法维权

□ 本报记者 文丽娟
□ 本报见习记者 孙天骄

“距离支付尾款只剩下12个小时了!”11月11日中午,北京市民钟女士突然想起自己在一周前下单了一套彩妆产品,付了40元定金。打开购物平台,她看见“待付款”页面提醒“11月11日23:59尾款支付截止”。

买还是不买?钟女士纠结了:过了一周,她对这套彩妆已经没有足够的热情了,不太想买;可如果不买,支付的40元定金就打水漂了。

像钟女士这样有着尾款焦虑的人并不少。今年“双11”,在商家们各种补贴券、广告、折扣的“狂轰滥炸”下,很多消费者一时冲动交了定金,之后却发现定金是不能退的。不少“双11剁手党”提出疑问,交了定金还有退款的“后悔药”吗?

除了交定金外,被商家所谓的优惠“套路”、看到有赠品或折价商品冲动下单、因购物集中包裹丢失等,都是“双11”期间消费者容易踩的“雷”。如果遇到这些烦心事儿,消费者该怎么办?《法治日报》记者进行了采访。

定金不退 设置冷静期擦亮双眼

湖南长沙市民文先生是网购达人,在10月下旬某电商平台第一波抢先购期间,就把自己的“购物车”塞得满满的,并支付了定金。等到付尾款时,他发现有几件衣服可穿的机会不多,便想退掉,但店铺客服告诉他,支付的定金无法退还。

“平时全款买东西都能退,为啥定金反而不能退?”文先生对此很不理解。

记者注意到,一些电商平台的“双11”消费规则专门对“定金”作出说明:“定金主要用作购买预售商品时确定购买名额,担保合同履行;支付定金后,买卖双方应自觉遵守民法典相关规定,当合同不能履行时,除不可抗力外,应根据双方当事人的过错承担违约责任。”而在付定金时,消费者必须勾选“已知晓定金不退”选项,才能进行付款。

围绕“定金不退”这一点,接受记者采访的多名消费者均表示不能认同:“付定金是为了购买商品,如果我不想要这个商品了,为什么不能退?”

对此,湖南省长沙市天心区人民法院员额法官陈泽春解释说,定金不同于订金。民法典第五百八十七条规定:债务人履行债务的,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,无权请求返还定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,应当双倍返还定金。

“因此,消费者交了定金后便不能要求退款,而商家不退定金也是合法的。但定金不得超过主合同标的额的百分之二十,超过部分不产生定金的效力,消费者可以要求退还。”陈泽春建议,消费者可以给自己设置一个消费冷静期,即看中商品之后,睡一晚再来决定是否真的要买;同时,在购买时看清提示是定金还是订金,订金可以要求退还。

那消费者交了定金后还能退款吗?北京宣言律师事务所律师杜秀军介绍,消费者权益保护法第二十五条规定,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七日内退货,且无需说明理由。“如果消费者支付定金后想退款,可先履行合同约定,在支付完尾款后,保持商品完好,在电商平台上申请‘七天无理由’退货。”

价格欺诈 可以请求三倍赔偿

“双11”的火爆,与商品价格优惠分不开。但记者采访发现,一些商家利用“双11”活动,为推广产品提高销量,存在虚假宣传甚至价格欺诈的行为。

优惠券、限时券后价、跨店满减……11月11日当天,打开正在促销的几款商品,记者发现,这些商品在一个页面上有几个价格:原价、“双11”价等,商家还提供各种“入会领优惠券”“分享3位好友领大额券”等优惠券噱头,让人眼花缭乱。

“双11”购入的商品真能确保是全年最低价吗?1个月前,北京市民王女士在某电商平台上看中一条裙子,考虑到不久后就是号称有“年度最低价”的“双11”购物节,便打算等到活动期间再购买。结果她发现“双11”期间的价格比之前还贵。

“裙子之前是480元,现在‘双11’优惠后是499元。算上平台的各种凑单满减,才可能勉强和之前的价格持平。”王女士提出质疑,这难道不是价格欺诈吗?

陈泽春指出,价格欺诈行为是指经营者利用虚假的、使人误解的标价形式或者价格手段,欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。

“当前电商销售过程中涉嫌价格欺诈,引起消费者误导的标价方式主要有三类,一是虚构原价、虚构优惠折价;二是虚构优惠时段,比如号称‘促销仅此一天,即将涨价’,但等促销时间结束以后,商品价格仍与促销价格相同;三是结算价格高于活动页面标示价格。”陈泽春说。

根据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三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

“遇到价格欺诈,消费者应该保留截图、与商家沟通情况等证据,如确定商家存在欺诈的故意,可以要求商家承担欺诈的民事责任。”民商法专家李显冬教授说,同时消费者可以进行行政投诉,也可以到法院起诉。

在李显冬看来,平台应该履行监管责任,在遇到消费者相关投诉时应及时应对处理,核查相关数据并作出相应答复。

赠品伪劣 商家对赠品瑕疵担责

“一瓶水乳预售188元,送价值60元的面膜。”

“98元买6包牛肉面,送一口电煮锅。”

“买一台洗衣机,送一个电水壶。”

……

今年“双11”期间,商家们纷纷推出“买赠活动”。有网友晒出自己的“双11”战利品:买面送锅、买两支护肤品送一堆小样、买一根发带送一箱小玩具。

有消费者称,是看到赠品才“动心”的,没想到赠品质量这么差,有的甚至是“三无产品”。

近日,北京市海淀区人民法院公布一起案例。张先生在“双11”活动期间购买了一台电脑,当时商家正在搞“买一送一”的促销活动,因此他获赠了一台豆浆机。收货当晚,张先生使用该豆浆机时,触及外壳而被电击伤,造成其左手部分功能丧失,后经司法鉴定为六级伤残。

张先生诉至法院,经法院委托产品质量监督部门检验,结果发现涉案豆浆机常态绝缘电阻为零,可以直接导致外壳带电。

法院最后判决商家赔偿张先生的损失。

接受记者采访的专家一致认为,店家给的赠品不属于无偿赠与。买赠活动中,赠品与销售的商品形成捆绑式销售,此赠与是附义务的赠与,赠品虽然表面上是消费者无偿获得的,但本质上仍然是商品,仍受产品质量法、消费者权益保护法等相关规定的约束,商家仍应对赠品的瑕疵承担责任。

根据民法典第六百六十二条规定,附义务的赠与,赠与的财产有瑕疵的,赠与人在附义务的限度内承担与出卖人相同的责任。

“若赠品出现假冒伪劣产品,消费者可以视为正常购买的商品要求商家承担责任,或者向有关部门投诉举报,维护自己的合法权益。”杜秀军说。

李显冬则特别提醒,如果赠品因质量问题造成消费者人身损害,就涉及两层法律关系,一方面是对消费者人身权利的侵犯,另一方面是对买卖合同规范性的侵犯,应追究不同的法律责任。

“根据合同,商家提供的应该是保质保量的商品,即使是赠品也不应存在质量问题。如果赠品是山寨盗版的仿制品,则违反了知识产权法,侵害了正品商品的版权,消费者可以举报。”李显冬说。

快件遗失 消费者可直接告卖家

“双11”快递首单10分钟送达——这是今年“双11”第一波活动开启时的一个热搜。但记者发现,大促活动期间,快递仍然存在不少问题。

在黑猫投诉平台上,记者以“双11”“快递”为关键词进行检索,显示有3322条结果。快件丢失、投递延误、物流信息有误、虚假签收等是消费者投诉较多的问题。

11月10日,有消费者在黑猫投诉平台上投诉称,其购买的商品于11月3日到达廊坊运转中心,此后未更新物流信息,找物流公司客服咨询得到回复称“快件不在运输车上”。该消费者怀疑自己的快件已丢失。

而现实中快件“被签收”甚至丢失的人不在少数。近日有不少“双11”网购消费者向记者反馈,其所购商品在快递环节出现问题,无法正常收件。

“电话都不打,快件往门口一放,敲敲门就走了。”北京市民郭先生告诉记者,一些快递员在投递其居住小区的快件时很“率性”,将快件随意放在收件人家门口并点了“已签收”。“如果快件丢了谁负责?”

“快递程序的法律关系其实是商家与物流公司签订的合同,消费者作为收件人其实是一个独立的第三方,即这是一个为第三人而订立的合同。这种情况下,消费者权益如果受到损害,既可以向商家提出赔偿要求,又可以向快递方提出。”李显冬说。

如果快递公司和商家“踢皮球”怎么办?

受访专家建议:消费者直接告卖家。

根据民法典规定,通过互联网等信息网络订立的电子合同的标的为交付商品并采用快递物流方式交付的,收货人的签收时间为交付时间。标的物毁损、灭失的风险,在标的物交付之前由出卖人承担,交付之后由买受人承担。

“在网络购物合同关系中,买家与商家之间存在买卖合同关系,商家与物流公司之间存在运输合同关系。因此,消费者遇到类似问题时,可以依据买卖合同起诉商家。商家承担损失后,可以另行依据运输合同向物流公司主张权利。”杜秀军说。

漫画/李晓军

联防联控铸就八千里边关钢铁防线

云南积极构建人防技防物防相融合的边境管控体系

□ 本报记者 王 宇
□ 本报通讯员 谢丽勋 杨佳林

我国云南省与缅甸、老挝、越南等国接壤,在蜿蜒曲折的4060公里边境线上,沟渠相连,村寨相依,无天然屏障,小路便道众多,边境管控形势复杂。

疫情防控以来,云南全面加强边境人防、物防、技防建设,积极构建点、线、面相结合,人防、技防、物防相融合的边境管控体系。如今,当地边民无序往来的时代一去不复返,走私、偷渡、贩毒等跨境违法犯罪活动得到有效遏制,智慧边境建设取得重大突破,村村是堡垒、户户是哨所、人人是哨兵的格局基本形成。

近日,围绕云南出入境边防检查总站在疫情防控、边境管控、打击跨境犯罪中的创新举措,《法治日报》记者深入一线进行了调查采访。

凝聚疫情防控合力 共同守护边境安宁

《法治日报》记者在文山州麻栗坡县各边境乡镇的疫情防控作战图上看到,各固定疫情防控点位置、巡逻路段、巡逻点位以及对应的责任领导和责任人都一一标注清晰、明确。职责划分清楚,层层压实,一目了然。

“只有充分发挥党政军警民合力强边固防优势,才能凝聚起边境疫情防控的最大合力。”文山边境管理支队城关边境派出所所长尚伟告诉记者,这些责任领导和责任人中,既有党委政府领导干部、工作人员,也有边境派出所、出入境边防检查站民警和驻军领导,还有部分志愿者。

实践中,云南边检总站积极推进党政军警民联防联控和军警联勤、警地联防、警种联动工作机制,边境管理支队与解放军边防旅联合编组、联合执勤;总站省级8个部门、15个警种和全国10个省(自治区)公安出入境管理局部门建立案件协作、人车查缉、打击跨境违法犯罪等联动机制;推广“千人红袖标”“片长、路长、段长”等群防措施,形成军警地信息互通、资源共享、联防共治的边境管理格局。

9月26日,一支由移民管理警察、护林员、村社干、鸟导、群众组成的“石梯护鸟队”亮相德宏芒允边境一线,通过深入边境村寨、学校、餐馆等场所,向群众及中小学生宣讲生态保护、禁毒防艾及相关法律法规,先后收到群众上缴的猎枪9支,破获毒品案件12起、缴毒18.516公斤。

“这是我们紧密团结边境各族群众,共守边境安宁、共创和谐家园的一项新举措。”芒允边境派出所所长黄秋云说,坚持把边境管控与边疆社会治理深度融合,构建生态文明、打击非法狩猎、开展法治宣传、巡逻防范、禁毒防艾、强边固防、爱鸟护鸟等相结合的边疆综合治理模式。

疫情防控以来,在守护祖国西南边境安全的战斗中,云南边检总站经受住疫情防控、边境管控、打击跨境犯罪等重大政治任务考验,在维护口岸边境稳定中作出积极贡献,先后被公安部记集体一等功,被国家移民管理局记集体二等功,涌现出一大批先进集体。

建设智慧边境体系 全面优化警力部署

“执勤组,请汇报目前的执勤情况。”

“我组正在225执勤点开展执勤任务,无异常情况,汇报完毕。”

这段对话发生在西双版纳打洛镇216抵边警务室民警和一线执勤民警之间。警务室电子大屏上,执勤组的勤务画面正在进行“现场直播”。通过综合指挥调度管理平台,抵边警务室的民警可以直接与一线执勤的民警进行实时通话和画面传输。

“通过资源力量整合、数据信息共享等方式,我们打造了集高清画面、信号感知为一体的智慧警务室,全面织密西双版纳边境地区防控网络。”西双版纳边境管理支队民警胡鹏飞介绍。

据悉,近年来,云南边检总站已经成功推进25个“智慧边境检查站”标准化建设,实体运作总站、支队(站)两级17个数据研判室,打造出全要素、全环节的边境管控“智慧链”,初步实现大数据合成作战、情指行一体结合,打防控精准高效的整体跃升。大数据资源在实战化运用中成效凸显,通过分析汇总海量信息,指令各级破获案件近1700起。

“力量体系布防科学与否,事关管边控边整体效能提升,合理的警力部署既可织密边境防线,也可防止警力资源浪费,具有举足轻重的作用。”云南边检总站总站长孙鸿滨指出,该总站做深做实做细现代警务运行机制,力量布局更加精准严密。

为此,该总站创新构建临边防控、治安管控、二线查控“三大区块”警力布局,形成站所互补、梯次布防、动态用警、跨区增援相结合的警务运行模式,实现警力“投向”与“投量”的实时管理和动态调整。建立总站、支队、大队三级研判中心和片区研判机制,打击的精准度、防控的针对性明显提升,打造出运转高效的“情指勤督舆”一体化指挥调度平台,建立完善7大类27种应急预案库,实现了对人物单位的扁平指挥、对一线单位的实时调度、对突发情况的集中调警,精准打通了警务决策指挥到一线打防控实战的“最后一公里”。

群防群治打防结合 不断夯实基层基础

“警官,有人从我们寨子的便道偷渡进来。”去年11月12日,瑞丽市姐相社区一名群众向德宏边境管理支队姐相边境派出所提供了一条线索。随即,姐相边境派出所根据线索成功抓获4名非法出入境人员。

“要确保边境稳定,在加强边境管控的同时,还要发动边境辖区群众,做到群防群治。”该所负责人胡文武说,去年依靠群众举报,就破获偷渡案件240起,抓获偷渡人员280名。

长期以来,由于特殊的地理环境,云南边防基础设施建设相对薄弱,边境偷渡、贩毒、走私等活动屡禁不止。如何改变边境管控“老大难”问题?

经过两年多实践探索,云南边检总站不断夯实基层基础,深入开展“社会治安要素大起底”“三查四告知”等活动,深化重点村寨集中整治,加大对流动人口和辖区重点人员的管控,刑事、治安案件发案率大幅下降,群众安全感、满意度不断提升。

据介绍,自国家移民管理体制改革以来,云南累计缴毒31.11吨,查获非法出入境人员14.37万人,查获走私案件172747起,查缴枪支11588支、子弹14.6万发,查获涉赌、涉电诈物资14.17万件(套),各类跨境违法犯罪逐步减少。

边兴则国兴,边强则防固。围绕“一带一路”、沿边开发开放等国家重大发展战略,云南边检总站坚持一手抓边境安全管控,一手抓服务边境地区经济社会发展,持续深化“放管服”改革,创新推出服务措施52项、便民利民举措16项,创建14个普法教育基地、680余支普法服务队,强化群众教育引导,推动创建民族团结进步示范乡镇12个、村寨115个,边民的国家、国土、国防意识不断增强。

特别是在疫情防控工作中,云南边检总站在严格把控陆地口岸(通道)疫情输入风险情况下,率先落实陆路口岸“客停货通”政策,全力做好跨境货运员工“闭环管理”,创新“一站式”通关、“甩挂”跨境货物运输模式,开通“绿色通道”1340次、防疫物资通关专用通道362次,延长通关时间1765小时,有力保障了721.5万吨防疫物资高效通关。

欢迎订阅2022年度
中国司法
《中国司法》杂志是司法部的机关刊物,是司法部主管的唯一综合性理论期刊,是党和政府在司法行政战线的重要喉舌,是全面依法治国和司法行政理论宣传主阵地,也是立足于司法行政领域、面向法律界和法学界的司法行政智库类理论刊物。
征订方式
网址:http://47.92.54.25/index.aspx
在网上填写信息并提交或扫二维码征订。
2022年全年定价(免邮费):180元/套。
联系电话:010-63094142(兼传真)
13671053926 (微信)
中国司法杂志社
用工匠精神打磨稿件 用热情服务回报订户