

@“双11尾款人”：

一时冲动付了定金还有“后悔药”吗？

新华社重庆 11月9日电(记者周凯、于晓苏)一年一度的“双11”电商购物节即将到来。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尾款人”提出疑问，交了定金还有退款的“后悔药”吗？

重庆市民陈女士是网购达人，在10月下旬某电商平台的第一波抢先购期间，就把自己的“购物车”塞得满满的，并支付了定金。几天后，她发现有两件衣服可穿的机会不多，便想退掉，但店铺客服告诉她，支付的定金无法退还。

商家为什么可以不退定金？西南政法大学民商法学院教授、中国法学会民法学研究会副会长谭启平介绍，定金不同于预付款、保证金、押金、订金等。今年1月1日起施行的《中华人民共和国民法典》(下称民法典)第五百八十六条、五百八十七条规定：当事人可以约定一方向对方给付定金作为

债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。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，无权请求返还定金。

记者看到，某电商平台的“双11”消费者规则，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。”

那消费者交了定金后还能退款吗？谭启平教授表示，民法典第十一条规定，其他法律对民事关系有特别规定的，依照其规定。《中华人民共和国消费者权益保护法》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。重庆市消费者权益保护委员会工作人员罗兰介绍，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。

但罗兰也提醒，上述法律条款还规定鲜活易腐的商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等商品不适用无理由退货。因此，消费者不要过度依赖“七日无理由退货”，要提前了解商品退货规定，以免造成经济损失。

记者采访多家电商店铺客服人员了解到，对于已经交付定金的预售商品，消费者在交付完尾款后，如保持商品原状、不影响二次销售，并符合“七天无理由”退货的相关规定，商家可以退货退款。

“双11”是消费维权的高发期，重庆市消费者权益保护委员会日前发布“双11”消费提示，温馨提醒消费者做理性“尾款人”，应根据自身实际需求合理消费，注意阅读红包、优惠券的使用规则，并保存好聊天记录、快递单等相关证据，如与商家发生纠纷可向电商平台、消协组织或市场监管部门投诉维权。

■时评

“双11”保护好消费者购物车

又是一年“双11”，“剁手党”们已开启购物狂欢。近期消费提示、规范网络促销经营活动等加强消费者权益保护的举措密集出台，给购物车加上安全带。

为守护消费安全，中消协4日发布“双11”六大消费提示，同时敦促各类电商经营者，多一些诚意、少一些套路，让消费者真正享受到实惠。市场监管总局6日下发《关于规范“双11”网络促销经营活动的工作提示》，从八方面规范促销经营行为，切实维护“双11”期间网络交易市场秩序，保护消费者合法权益。

电商平台开启“双11”购物活动以来，销售额逐年攀升。与此同时，活动规则一年比一年复杂，从爆款直降、限时秒杀，到跨店满减，再到拉人组队比拼得红包……消费者直呼烧脑：先涨价后打折、大数据杀熟、玩“定金”“订金”文字游戏、借“电商专供”提供品质不一的商品等套路，也让部分消费者权益受损。针对网络零售种

种不规范行为，切实需要进一步的规范措施来保护消费者权益。

保护好消费者的购物车，是在保护网络零售良好增长的态势。今年前三季度，全国实物商品网上零售额同比增长15.2%，两年平均增长15.3%，继续保持快速增长。经测算，实物商品网上零售额对社会消费品零售总额增速拉动超过3个百分点。“双11”是每年网络零售的波峰，有了落到实处的规范措施，波峰才有机会向上发展。

保护好消费者的购物车，也是在保护经济健康发展的动能。在拉动经济增长的“三驾马车”中，消费需求具有稳定器、压舱石的作用。着力营造安全放心诚信消费环境，让消费者在“双11”后顾无忧地在网上买买买、大胆消费，能有效拉动需求，进一步补齐消费短板，激发市场活力和消费潜力，为经济高质量发展注入更多动能。

新华社北京11月9日电

违规上楼、飞线充电、非法改装、“超期服役”……看似便捷、经济的电动自行车，实则暗藏多种消防隐患，今年以来全国已经发生电动自行车火灾1万多起并造成人员伤亡。平均每月发生上千起火灾事故，反映出电动自行车消防安全治理的紧迫性、严峻性、复杂性。

电动自行车如何防患于未“燃”？对此记者进行了调查。



平均每月引发火灾上千起

电动自行车如何防患于未“燃”

1

电动自行车火灾事故频频

5月10日，四川省成都市成华区一居民小区的电梯内一辆电动车瞬间爆燃，导致多人受伤，其中包括一名婴儿。

前不久，北京的一起火灾事故再次引发全社会对电动自行车消防安全关注。9月20日凌晨，北京市通州区某小区租户张某某将电动自行车电池带入室内充电引发火灾，造成5人死亡，教训十分惨痛。

而就在前天，合肥市又出现一起电动自行车在家中充电时引发火灾的事故。11月7日晚，合肥市一小区住户的电动自行车在屋内充电时燃烧，导致火情。所幸消防人员及时扑灭，没有造成大的损失和人员伤亡。

随着电动自行车数量持续上升，相关起火爆炸事故呈现多发态势。单就山东济南而言，截至9月2日，济南市挂牌电动自行车已达300余万辆，今年全市接警处置电动自行车火灾51起，其中充电起火28起，在使用过程中自燃起火的有17起。

而在浙江，注册电动自行车有约2500万辆。据当地消防部门统计，近3年浙江因电动自行车引发的消防安全事故达1861起。

放眼全国，近年来我国电动自行车年销量超过3000万辆，社会保有量超过3亿辆。据应急管理部消防救援局数据，今年以来全国已经发生电动自行车火灾1万多起并造成人员伤亡，显示出电动自行车消防安全治理仍存在较多难点与痛点。

2

产销用诸环节消防隐患多

业内人士指出，电动自行车屡发生火灾事故的背后，存在着产品技术不合格、非法改装泛滥、充电不规范等多项隐患症结。

——电动自行车本身质量不达标或超标。一些厂家为节省成本，擅自降低标准，生产质量不合格的充电器，未按要求选用相应电线，也没有正确安装保护装置，加之装配工艺不合理，也容易引发消防安全事故。

——销售市场提供电动自行车电池改装业务。为了满足部分用户的需求，

部分非正规厂家或者个人会私自改装电池，并且为了省成本，去掉了电池保护架，降低了电池的抗碰撞性，增加了安全隐患。

记者为此随机暗访了杭州街头几家电动自行车商铺，多家店主均表示可以加钱为电动自行车换装更大容量电池。“扩大的电瓶其实就是更大号的定时炸弹。”杭州市消防救援支队的技术专家表示，这些私自改装的电瓶为了缩减成本在拼装工艺和电芯选品上难以保障，发生事故的几率也是成倍增长。

3

防患于未“燃”还需群策群力

针对上述一些问题，各地各部门也相继探索技术手段治理电动自行车消防安全隐患。

浙江系统集成监管部门、市场主体、产品质量等多方数据信息，构建电动自行车治理数字化系统“浙江e行在线”。从生产、销售、注册、骑行、充电、维修、恢复七个环节入手，实现电动自行车全生命周期综合治理流程再造、管理重构和制度重塑。在山东潍坊市部分小区，电梯内的摄像头一旦识别到有电动自行车进入，将自动触发闪灯报警并发出语音提示，与此同时电梯也会暂时停止运行。

消除电动自行车的消防隐患，电动自行车行业同样亟待升级。相关专家表示，要持续推动电动自行车工艺革新，形成安全标准。生产厂家应严格加强质量把控，对于电动自行车部件特别是电器元件加强安全性检测，限制线路的最大电流，对于充电器增加短路保护。

同时，于2021年8月1日开始施行的《高层民用建筑消防安全管理规定》明确规定，禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。

——电动自行车充电不规范。目前，电动自行车停放以及充电问题一直是治理的痛点。记者在杭州多个小区看到，很多业主为了方便充电，将自己的电动自行车通过电梯直接骑到自家门口充电，或者将电瓶取回家充电，这其实存在极大的安全风险。

“电池在充电过程中会产生大量的热量，如果内部温度不断升高或者单体电池之间温度不均匀，就会出现过热燃烧、爆炸的风险。”浙江一家电池厂商技术人员吴译说。

新规已经实施3个月，但记者调查发现，不少地方对于管理规定的执行并不到位，电动自行车入户上楼现象仍普遍存在。

“下一步，将会同有关部门继续加强源头管控和综合治理，推动建设更多停放、充电场所，跟进出台这些场所的消防安全标准，推动实施固定充电场所电价优惠政策，为公众安全规范使用电动自行车提供更好保障。”应急管理部消防救援局局长琼色说，“同时，指导物业管理单位加强巡查检查，及时制止违法违规行为。”

新华社北京11月9日电