



# 消协律师解析“双11”案例

送货地址不能改、特价商品不退换、促销规则有变化……“双11”过后，一些消费纠纷“浮出水面”，让消费者挠头。11月14日，市消协从受理案例中整理出部分消费案例，特邀山西华坛律师事务所律师李春华和山西弘韬律师事务所律师郭娜进行案例解析。

## 送货地址不能改

**案例回放：**“双11”日凌晨，王先生发现在电商平台上的订单选错了送货地址，便及时和卖家联系修改，但卖家表示地址无法更改。电商平台客服人员解释并非不想改，而是合作方物流公司关闭了修改系统，商家没有修改权限，11月20日后才能进行更改。

**李律师：**修改送货地址是消费者的权利。消法第九条规定，消费者有自主选择

服务的权利，但基于“双11”的特殊性，修改订单地址确实有其特殊环境下的特殊规则，作为经营者应当了解如果因活动无法正常更改地址，有必要提前通过公示或其他方式告知消费者。

**消费提示：**消费者网购如发现地址写错，需及时与商家或电商平台联系商量具体处理方案。如不支持修改地址，只能等商品寄出后拒收，之后再让商家把货送到正确地址。

## 特价商品不退换

**案例回放：**C女士看到“特价”“清仓”就“走不动”了，“血拼”了一堆东西，货到后发现衣服上有个小洞、鞋子左右脚不等高。她找到商家想退换货却被拒绝，原因是店内摆着“特价商品概不退换”的牌子。

**郭律师：**商家做法不合理。首先，早在2006年我国就颁布了“零售商促销行为管理办法”，其中规定零售商不得以促销为由拒绝退换货或者为消费者退换货设置障碍。消法第二十四条规定，“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。”特价商品也应符合产品质量法的有关要求，商家不应以特价为由免除自身应当承担的商品质量责任。

**消费提示：**消费者要学会掌握相关法律知识，有理有据维护自己的合法权益。

## 促销规则有变化

**案例回放：**E女士是个“网购达人”，从10月份开始，她就着手整理“双11”购物攻略，在某品牌旗舰店看到心仪商品后早早便交了定金，当时的促销活动为“满256元减107元”，后来，等她再看时就变成“满256元减87元”了。

**郭律师：**根据民法典相关规定，消费者依据商家发出的优惠信息支付定金，与商家形成合同关系，双方行为均受合同约束。商家在未经消费者同意的情况下单方面修改优惠规则，相当于擅自变更合同条款，不按约定履行义务，属违约行为。消法第十六条规定，“经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约

定不得违背法律、法规的规定”；价格法第十四条第四项规定，“经营者不得利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易”。如果商家在收取定金后又擅自降低优惠力度，消费者有权要求商家按原优惠承诺提供商品，甚至可以根据消法第五十五条规定，以商家有欺诈行为要求三倍赔偿。

**消费提示：**商家促销活动规则让人眼花缭乱，消费者最好养成随时取证的习惯，尤其要对保价条款、优惠规则、商品价格、商品说明、促销用语、咨询记录等页面及时截图，以便作为维权凭证。  
**记者 李晓琳 霍铮**

## 理性购物

## 跟“囤货”拜拜

今年“双11”已落下帷幕，最近几天，“战利品”陆续抵达。记者在多个驿站看到，与几年前动辄爆仓的情形相比，今年“双11”取件的场面显得有条不紊、忙而不乱，一方面固然因为疫情防控不聚集等因素，另一方面更是因为消费者愈发理性，不再为凑单跟自己较劲，而是“需要什么买什么”“能用多少买多少”，潇洒地跟囤货说拜拜。

11月13日晚6时许，记者在水西关街十五中附近一家驿站门口看到，十几位市民有序地排着队等着取件，轮到自己时在门口停下，一边扫场所码，一边给工作人员报上取件码或手机号，多数人都是一两个、两三个包裹，轻轻松松拎走。经营该驿站的张师傅表示，他以

前送过多年快递，见过不少“奇葩”，“跟不要钱似的，女性用品、婴幼儿用品、厨房用品等整箱整箱地买，以为商店进货呢！”可现在不一样，他的驿站刚开了一年多，经过了两个“双11”，感觉人们理性多了，“挺好的，大大避免了浪费。”

11月14日上午10时许，在西矿街北二条一家驿站，送件的小哥、取件的居民络绎不绝。王女士给记者讲述了她曾经的囤货经历。2020年年中，她孩子出生，当年“双11”，初为人母的她一下子买了差不多两年用量的纸尿裤。“当时老公‘骂’我，我还争辩如何好用，如何划算。可没想到，刚用了两三箱，孩子就学会自己如厕了，此后白天基本就不用了，只夜

里用一下。”不得已，王女士把剩下的大部分都送人了，“折算下来比正价商品都贵……可以说是当年交的‘智商税’。”好在此后王女士再也不囤货了，随用随买、用多少买多少，“快递这么快，实在没必要囤。”

的确如此，当下，电商、物流齐头并进，从下单到收货时间越来越短。从电商看，“双11”促销、保价几乎能持续一个月时间，人们尽可以慢慢挑、仔细选，不必盲目“买买买”；从物流看，海陆空齐上阵，比如中铁太原局，充分发挥高铁优势，连续多年组织“双11”电商快件运输，“当日达、次日达、三日达”已成为常规操作，帮助广大消费者实现“即买即得”，跟囤货说拜拜。  
**记者 刘晓亮**

## 按需购买 市民消费新风尚

**本报讯(记者 李涛 通讯员 杨惠斌)**“今年‘双11’只买了两件最需要的衣服，都留下了。往年要买七八件商品，最后大部分都要退掉。”11月14日，市民刘娜收到了“双11”最后一件“战利品”。当天山西顺丰传来消息，今年“双11”旺季产生的快件预计在17日前基本完成投递。相比往年，今年“双11”过后退货的快件明显减少，说明理性消费、按需购买正在成为市民的消费共识。

以往，“双11”过后，因商品规格不合适、实物与网上介绍信息不符等各种原因导致的退货潮也会随之而来。不过，今年这种情况没有再出现。山西顺丰的有关负责人介绍，现在正在加派人手、车辆，加快处理最后的旺季快件，本周即可全部派送到位。

往年，“双11”过后，听到最多的一个词就是“退货”。在各个顺丰营业网点，总有不少市民过来快递包裹，其中很多是“双11”期间买来的物品，以鞋帽衣物为主。今年退货明显少了，过来寄件的多为尺码、颜色不合适和商家调换货的。

家住后铁匠巷的王女士说：“为了凑单而加入购物车买来的商品，往往最容易在家里‘积灰’。我今年一共买了3件商品，除了日常用品就是反复研究过款式的几件衣服，沒有一件需要退货，理性购物，钱才花得不后悔。”

山西顺丰的工作人员提醒，市民前往网点寄件时一定要主动“扫码”，或者在顺丰App、小程序、公众号等线上渠道下单，务必要做好疫情防控措施。



随着天气转凉，一种被称为“悬挂训练”的运动在我市悄然走热。11月14日，小店区某健身房内，健身爱好者正在体验增强身体稳定性、平衡力、灵活性的“TRX全身抗阻力锻炼”。  
**王韵菲 摄**

## 人社部门“支招”——

## 遇到求职陷阱 可以这样维权

**本报讯(记者 李晓并)**正是高校毕业生求职旺季。毕业生求职过程中常见的陷阱有哪些？该如何维权？11月14日，省人社部门为毕业生“支招”应对。

一要警惕“黑中介”。找工作时一定要核实中介机构营业执照的经营范围是否包括职业介绍业务，是否具备人力资源服务许可证。二要警惕“假兼职”。千万不要相信“点击鼠标

就赚钱”“刷单返现”等幌子，切记不要轻易泄露银行卡、网银和支付宝密码等个人信息。三要警惕“乱收费”。切记，应聘工作本身不需要任何费用。四要警惕“扣证件”。任何单位和个人都没有权利扣留他人证件原件。五要警惕“培训贷”。参加培训前一定要看培训机构是否具备培训资质，经营范围是否包含培训等内容，承诺薪资是否与

社会同等岗位条件薪资水平大体一致。六要警惕“非法传销”。切记“天上不会掉馅饼”。

如果遇到这些情况，可以拨打12333热线电话进行政策咨询或投诉，或直接向用工所在地劳动保障监察机构举报投诉。如被拖欠工资，也可在微信小程序中搜索“全国根治欠薪线索反映平台”或扫码进入，通过该平台反映欠薪问题。

## 失业保险待遇调高 人社部门详细解答

**本报讯(记者 李晓并)**我省近日再次提高参保失业人员待遇水平的消息一经发布，参保职工和失业人员纷纷咨询相关申领条件、现行标准、领取期限等问题。11月14日，省人社部门就此给予详细答复。

失业保险是指国家通过立法强制实行，由用人单位、职工个人缴费及国家财政补贴等渠道筹集资金建立失业保险基金，对非因本人意愿中断就业而失去工资收入的劳动者，提供一定时期资金帮助及再就业服务的制度，是社会保障体系的重要组成部分。申领条件为：所在单位和本人已按照规定履行缴费义务满1年的；非因本人意愿中断就业的；已办理失业登记，并有求职要求的。

我省失业保险金现行标准统一为1598元/月。自2023年1月1日起，全省失业保险金标准计发比例，由85%调整为山西省一类最低工资标准的90%。以目前最低工资标准计算，调整后的失业保险金标准提高为1692元，参保失业人员

每月将增加收入94元。今后，随着最低工资标准调整，按此比例自行调整。

失业人员失业前用人单位和本人累计缴费满1年不足5年的，领取失业保险金的期限最长为12个月；累计缴费满5年不足10年的，领取失业保险金的期限最长为18个月；累计缴费10年以上的，领取失业保险金的期限最长为24个月。重新就业后，再次失业的，缴费时间重新计算，领取失业保险金的期限与前次失业应领取尚未领取的失业保险金的期限合并计算，最长不超过24个月。

此外，从2020年开始，领取失业保险金期满仍未就业的失业人员、不符合领取失业保险金条件的参保失业人员，可以申领6个月的失业补助金，标准不超过当地失业保险金的80%。我省严格执行失业补助金政策，按当地失业保险金的80%发放失业补助金，目前标准为1278.4元/月，今后，随失业保险金标准调整按此比例自行调整。