

市场监管局专家详解

# 网购维权哪些法律能帮到我们

## 快递丢失或被冒领

**【案例】**日前,消费者从某商城购买了一块手表,因表盘有划痕,便通过某快递公司把手表邮寄至上海厂家更换。然而,厂家签收快递时发现包裹内并无手表,与快递公司核实后,确认手表系在邮寄过程中丢失。消费者要求快递公司照价赔偿损失未果,便将某快递公司诉至法院,请求判令某快递公司赔偿损失。

**【结论】**由快递公司承担责任。经营者向快递公司交付网购商品快递后,快递公司基于自身过错,如未妥善保管致快递丢失或者被他人冒领等,造成快递毁损、灭失的,应承担赔偿责任。

**【法条链接】**《中华人民共和国民法典》第六百零七条第一款规定,出卖人按照约定将标的物运送至买受人指定地点并交付给承运人后,标的物的毁损、灭失的风险由买受人承担。第八百三十二条规定,承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。但是,承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担赔偿责任。

《快递暂行条例》第二十五条规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。

网购时,自身权益受到侵害,有哪些法律可以帮助我们?日前,太原市市场监管局针对消费者在网络消费维权中常见的问题,提供了详细的法律支持条文。

## 网购赠品也可索赔

**【案例】**消费者网购了一台除湿器,经营者附赠了一台吹风机。收到货以后,消费者发现吹风机刚用了一会儿就不运转了,再次插上电打开时却被烫伤了手,去医院花费了300多元的诊疗费用。消费者要求经营者赔偿其损失,经营者却称吹风机属于赠品,不属于三包的范围,更无法赔偿其损失。

**【结论】**可以索赔。赠品属于经营者以其他方式表明商品或者服务质量状况的产品,与销售的商品一样应当具备合格的品质,经营者不得以赠送为由提供不合格或者假冒赠品。商家提供的赠品如有质量问题,消费者同样可以要求退换或者赔偿。

**【法条链接】**《中华人民共和国消费者权益保护法》第

二十三条规定,经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

## “七天”都能退货吗

**【案例】**小李在某平台开设网店,售卖花瓶等装饰物。某天,一名买家从该店购买了60只花瓶。小李承诺,在“七天无理由退货”的基础上,买家可在15天内享受无理由退货,前提是商品未使用。但收货后第6天,小李接到了退货申请,原因是“尺寸拍错/不喜欢/效果不好”。沟通过程中,小李得知买家从事婚庆行业,这批花瓶正是举办婚礼所需,且买家称花瓶尚未使用。考虑到商品仍在退货期内,小李同意了退货申请,并在收到花瓶后开箱验货。谁知随机拆开的多只花瓶均留存有水渍,明显已被使用,于是小李拒收了快递,并以“影响二次销售”为由拒绝退款。

**【结论】**不是所有商品都能七天退货。法律规定的四项以及消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用“七天无理由”退货;其他商品可适用“七天无理由”退货。

**【法条链接】**《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,但下列商品除外:(一)消费者定做的;(二)鲜活易腐的;(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。

## 商品有质量问题

**【案例】**日前,肖先生在某购物平台购买了一把剃须刀。到货签收后,肖先生使用时发现剃须刀无法正常使用,遂联系经营者要求退货。经营者却称按照店铺的规定,顾客一旦签收商品,即视为认可商品质量符合约定,不能办理退货。

**【结论】**可退货,要求退换或者修理等,以及要求适当的违约赔偿。

**【法条链接】**《中华人民共和国民法典》第六百一十七条规定,出卖人交付的标的物不符合质量要求的,买受人可以依据本法第五百八十二条至第五百八十四条的规定请求承担违约责任。第五百八十二条规定,履行不符合约定的,应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确,依据本法第五百一十条的规定仍不能确定的,受损害方根据标的的性质以及损失的大小,可以合理选择请求对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。第五百八十三条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,在履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失。第五百八十四条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,造成对方损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益;但是,不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。

## 网购到假冒伪劣可获惩罚性赔偿

**【案例】**日前,消费者通过某外卖平台,向某超市下单购买面包5袋,面包打折后单价实付2.24元。消费者收到外卖后,发现其中一个面包已过保质期2天。消费者与商家协商未果,遂诉至法院,要求商家和外卖平台共同退还货款并支付500元赔偿金。

**【结论】**可以要求退还货款及惩罚性赔偿。消费者网购到假冒伪劣商品,可以解除合同,要求经营者退还货款,并赔偿商品或服务价款三倍的损失。如赔偿金额不足五百元,则按五百元赔偿。若网购的商品为不符合食品安全标准的食品,惩罚性赔偿可按照十倍价款或者三倍损失确定。

“假一赔十”条款具有法律效力。“假一赔十”实际上是商家为实现促销目的,单方面加重自身义务的一种承诺,是由商家主动作出的真实意思表示。消费者一旦购买了商家商品,买卖合同成立,双方“假一赔十”的承诺为这份合同内容的一部分,对商家产生法律约束力。

**【法条链接】**《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条: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。经营者明知商品或者服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条规定,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者,应当实行首负责任制,先行赔付,不得推诿;属于生产者责任的,经营者赔偿后有权向生产者追偿;属于经营者责任的,生产者赔偿后有权向经营者追偿。生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

记者 张勇

