



专家为您支招儿：

网购年货遇难题 怎样维权

□本报记者 王香阑

年货大集、超级年货节、年货返场……春节临近，各购物网站推出一个又一个促销活动。网购的商品陆续收到，但有些烦恼也随之而来：买了折扣商品不给开发票，衣服不合适卖家称不支持7天无理由退货，描述不符要退货卖家不付运费差价……职工朋友遇到这些难题怎么办呢？下面请消费维权专家给您支支招儿。

折扣商品也应开发票

吴小姐是一位网购达人，家里大到彩电、冰箱，小到棉签、香皂，她都会从网上买。最近，吴小姐下单买了几瓶化妆品，打算送给母亲和婆婆作春节礼物。收到货后，她发现包装盒里没有发票，遂打客服电话索要发票。

几天后，网站客服人员给吴小姐打电话，态度特别诚恳，表明商品折扣价很低，根本没有利润，如果再开发票交税，商家就亏本了。吴小姐很无语：难道折扣商品就不能给开发票呢。

针对吴小姐的疑问，记者采访了延庆区消费者协会投诉部主任陈义东。他说，依据《消费者权益保护法》第22条规定，经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证；消费者索要发票等购货凭证的，经营者必须出具。这是经营者的法定义务，无论是按正价还是折扣价予以销售的都要提供发票，否则就涉嫌偷税漏税。如果卖家坚持不给发票，吴小姐可向税务部门举报，或向消费者协会申请维权。

针织衫可7日内无理由退货

赵女士在网上抢购了一件价值198元的针织衫。

针织衫送来后，赵女士迫不及待地试穿，发现衣服哪儿都好，就是袖子瘦：“整个袖笼都箍在胳膊上，一点也不协调，太难看了。”她赶紧上网联系卖家退货，等了半天，对方才回复几个字：“最后加单不退换。”

对此，陈义东主任表示，依据《消费者权益保护法》第25条的规定，除消费者定做的、鲜活易腐的、在线下载计算机软件等数字化商品，报纸、期刊，及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外，经营者采用网络、电视等方式销售商品，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。

赵女士网购的针织衫，不属于法律规定的不宜退货的商品，所以只要商品完好，她可以在

7天退货时效内办理退货手续，卖家收到退回的商品后7日内应将商品价款退还消费者，否则赵女士可向卖家所在网站或者消费者协会投诉维权。

因质量问题发生退货 卖家应补足运费差价

“您看看，这件我刚花600多元买的大衣，公司开年会我只穿了一次就起球了。”

宋女士说，她发现大衣起球后赶紧联系卖家，开始对方不同意退货：“您把衣服上的吊牌扯掉了，又穿过一次，无法再卖了。网页上约定：网购商品在不影响第二次销售的情况下才允许退货。”宋女士很气愤：“我要是不穿怎么知道这大衣会起球？不剪掉吊牌我怎么穿着去开年会？因为问过你们说绝不起球我才买的。”

经多次协商，卖家终于同意退货。因购物时卖家已为买家支付了退货险，所以表示因退货所产生的运费要由买家自己承担。

退货时，由于大衣超重，宋女士共支付了35元快递费。她告诉记者：“减去运费险补偿的9元钱，我个人支付了26元。虽然钱不多，但这是因卖家描述不符和产品质量问题引起退货的，您说说，这退货运费差价，是不是该由卖家出？”

对于宋女士的疑问，陈义东主任认为，卖家承诺大衣不起球只是口头承诺，根据法律上“谁主张谁举证”的原则，如果宋女士有自己购买咨询时的聊天记录、卖家承诺的内容，表明双方确实对此有约定，那她就有权要求退货。而退货产生的运费也应当由卖家支付。虽然卖家为宋女士购买了退货险，但理赔金额不足以支付全部退货运费时，其差额部分应由卖家补足。

近年来，大型网购平台的退货管理在不断完善，对运费由谁来支付也都有明确规定。一般来说，若是因产品质量问题或卖家违反承诺而导致的退货，运费都会由卖家承担。陈主任建议宋女士将相关证据提交给卖家所在的网购平台，由他们介入协调解决。

采集日期：2016年1月27日

单位：元/公斤

品 名 \ 市 场	崇文门菜市场	白纸坊店 美廉美超市	府右街店 顺天府超市	双井店 家乐福超市	新华百货店 物美大卖场	公益西桥店 乐天玛特超市	太阳宫店 京客隆超市	太平桥店 永辉超市	日均价	环比涨幅
鸡蛋/公斤	9.36	9.58	9.16	9.28	9.16	10.30	9.98	9.98	9.60	9.78%
土豆/公斤	1.98	3.96	3.98	1.88	3.96	3.96	3.16	2.78	3.21	16.21%
白萝卜/公斤	3.15	1.78	1.76	1.98	1.78	2.78	1.76	1.98	2.12	13.35%
胡萝卜/公斤	3.76	2.78	1.76	2.58	2.78	2.56	3.56	2.78	2.82	5.92%
大白菜/公斤	2.56	/	2.36	5.96	1.78	2.96	1.76	1.18	2.65	94.55%
西红柿/公斤	11.16	9.16	9.96	9.98	9.16	11.16	9.98	9.38	9.99	7.76%
黄瓜/公斤	7.98	8.76	7.98	9.98	8.76	9.16	9.98	9.98	9.07	11.42%
葱/公斤	13.78	11.98	11.16	11.98	11.98	8.76	13.98	11.98	11.95	26.62%
姜/公斤	7.98	5.98	6.56	7.30	5.98	7.16	7.56	7.98	7.06	-2.85%
蒜/公斤	15.98	11.76	15.98	15.98	11.76	19.38	13.96	13.96	14.85	3.00%
圆白菜/公斤	4.76	3.96	3.98	3.18	3.96	5.36	3.36	3.98	4.07	17.13%
芹菜/公斤	4.76	3.96	3.76	3.56	3.96	3.96	5.36	2.78	4.01	10.22%
菠菜/公斤	13.16	7.16	8.56	3.56	7.16	9.96	7.36	9.98	8.38	6.60%
油菜/公斤	9.18	/	/	3.56	7.96	11.96	8.72	7.98	8.23	26.37%
富强粉/公斤（古船）	* 3.16	/	3.38	4.36	3.16	3.19	3.96	/	3.54	-1.65%
大米/公斤	4.78	4.78	4.56	4.30	4.78	4.74	5.56	4.98	4.81	-0.72%
玉米面/公斤	4.40	3.76	3.96	11.60	/	5.16	4.78	5.98	5.66	4.38%
绿豆/公斤	13.00	13.96	14.80	19.80	/	13.96	13.98	13.38	14.70	3.42%
花生油/升（鲁花一级）	27.98	27.98	27.98	27.98	27.98	27.98	27.96	27.98	27.98	0.01%
大豆油/升（金龙鱼）	9.70	9.68	8.76	8.58	9.68	8.70	8.58	8.96	9.08	1.15%
香油/升（古币）	57.56	57.56	50.00	55.56	57.56	50.88	57.11	57.56	55.47	0.31%
后臀尖/公斤	39.60	31.96	33.00	20.80	27.96	31.80	29.80	27.96	30.36	-0.57%
前臀尖/公斤	39.60	31.96	33.00	27.14	25.96	25.60	28.80	25.96	29.75	13.73%
五花肉/公斤	57.00	21.96	33.60	25.20	21.78	39.80	39.80	25.96	33.14	-4.23%
牛腩/公斤	83.60	/	67.60	99.60	51.96	105.60	59.20	55.96	74.79	3.97%
羊肉片/公斤	87.60	67.60	73.60	57.60	67.60	59.60	65.60	65.60	68.10	-1.45%
鲤鱼/公斤	19.60	17.98	21.60	25.60	9.98	19.80	/	13.98	18.36	-9.02%
整鸡/公斤	21.60	17.96	25.60	16.80	17.96	15.60	13.98	19.96	18.68	-14.82%
鸡翅中/公斤	57.60	37.96	51.60	35.00	39.96	39.60	51.80	43.96	44.69	-3.46%
鸡胸/公斤	23.80	15.96	21.60	11.60	15.96	11.98	27.20	13.98	17.76	12.37%
三元加钙（袋）243克	2.10	2.20	2.10	/	2.20	2.10	2.10	2.10	2.13	0.00%
加碘低钠盐（限价）（400克）	2.80	2.80	2.80	2.80	2.80	2.80	2.80	2.80	2.80	0.00%
白糖/公斤	12.60	7.18散	12.00	10.00	13.00	11.80	13.00	/	12.07	-0.55%
说明：表中各商品价格为该市场最低价。●为会员价										

（以上信息由北京市职工物价监督总站提供）

2G手机无信号 工商调解换新机

□本报记者 博雅

现在电子产品更新快，本来是科技发达的好事，可是对不少老年人来说，不仅常常在产品的使用上遭遇尴尬，一不小心还会给自己带来一场纠纷。

最近市民戴作仪老人就遇到了这样的麻烦，幸运的是在东城区消协工作人员的帮助下，很快化解了矛盾，也给自己维护了权益。

2015年10月13日，东城区消费者协会接到78岁消费者戴作仪老人的投诉，称居民楼附近信号塔被拆除，戴先生与家人的两部2G手机在家中都没有信号了，无法正常使用。

虽然多次与某通讯公司协商，希望得到解决，但始终没有结果。了解老人的情况后，消协投诉部的工作人员代表老人拨打了客服投诉电话。



该通讯公司客服承诺派专业维修人员上门测试。可经过多次测试结果显示，3G、4G信号均无问题，建议老人自行更换3G或4G手机，但被老人拒绝了。

口头承诺勿轻信，合同条款才是真

近日，丰台工商接到消费者郑先生的投诉，称其在某汽车销售有限公司的促销网站上花21.68万元购买了一辆别克轿车。

购车前，商家口头承诺销售价格中包含价值7万元的中石化加油卡一张，但付款完毕后，该公司称只是帮助办理油卡，7万元油费需自行支付，拒绝提供前述价值7万元的加

油卡。消费者认为，该商家在销售车辆过程中存在欺诈行为，遂向工商部门投诉，要求工商部门对商家进行查处，并监督其履行前述承诺。接到投诉后，丰台工商分局执法人员立即依法展开调查。

经查，在双方的购车合同中，并没有列明销售价格中包含7万元加油卡的条款。商家的口头承诺也无法印证，消费

截至12月29日，鉴于问题还没有解决，东城消协对于戴作仪老人提出的质疑，再次与该通讯公司客服热线及客服代表协商。由于公司认为信号测试正常，无需重复测试，问题长时间没能得到有效解决。

在消协多次督促后，2016年1月4日，该通讯公司又派专业维修人员及客服代表，再次到老人家中进行测试。

为促进解决，消协投诉部前往进行现场调解。可经过测试依旧确认老人家3G、4G信号均无问题，只有2G信号薄弱，手机无法正常使用。

经东城消协现场调解，双方达成一致，口头约定：某通讯公司承诺向老人免费提供4G手机一部及30元充值卡一张，老人不再就该问题进行追究。

者的诉求没有法律支持。但执法人员依然站在消费者的立场，积极联系、耐心调解，最终商家同意退还消费者现金3.48万元，纠纷得以圆满解决。
 在此，工商部门提醒广大消费者，面对商家的口头承诺不能轻信，达成协议的内容要列入合同条款中才能更好地保障自己的权益。

吴建纲