

网络消费侵权涵盖人身安全、网络欺诈、虚拟货币、产品质量等诸多方面

网络消费投诉十大案例教您怎样维权

□本报记者 博雅

3月15日,中国消费者协会在京发布了2016年全国消协系统10件网络消费维权典型案例。据介绍,这些案例尽管个案标的额不高,但涉及领域非常广,有的情节还比较复杂。归结起来,其侵权类型主要包括人身安全、网络欺诈、货不对板、虚假宣传、虚拟货币、产品质量、擅自“砍单”等问题,覆盖消费者网络消费遭遇侵权的诸多方面。

案例1 网站收钱后擅自砍单 消协监督消费者获赔

2016年10月31日至11月4日,北京市消协系统先后接到20余个投诉,消费者称其在某网站购买金额为225元的“小泰克牌百变儿童乐园”,显示付款成功后该网站却拒绝发货。网站给出的原因是库存不足,消费者对此说法不认可,要求其按承诺发货并赔偿因此产生的费用,但遭到拒绝。

消协调查发现,该网站取消订单116件,经消协督促,该网站为消费者办理退款,并送价值67.5元的网购礼券作为补偿。此次投诉共为消费者挽回经济损失33930元。

【点评】

按照《消费者权益保护法》的规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应承担预付款的利息以及消费者支付的合理费用。

案例2 网站维护致网游物品丢失 两地消协合作成功维权

2016年6月,孙某在上海某公司网站购买了游戏虚拟物品。4个月后,因网站维护,导致孙某多项游戏虚拟物品丢失,标值达57210元。

孙某与网站多次联系,但无法找回丢失物品。孙某报案至公安部门,公安部门对虚拟物品不予作价,建议其向内蒙古自治区赤峰市消费者协会投诉。

赤峰消协接到投诉后,依据《消费者协会受理消费者投诉工作导则》,与上海市消协共同努力,使网站向孙某赔偿现金2500元。

【点评】

电商消费往往跨区域,异地维权成本高,为解决消费者异地维权难的问题,中国消费者协会系统着力推进受理案件地消协和经营者所在地消协合作维权。本案中,内蒙古和上海消协跨区域共同维权,让消费者维权打破了空间限制。

案例3 购新手机买到二手货 电商一加三倍快速赔偿

2016年5月5日,吴先生在某网络商城支付999元订购一台某品牌手机。开机后,他发现手机里有同年4月28日拍摄的照片和下载的文件。吴先生马上联系商家反映问题,对方告诉他可以选择退货。

吴先生认为,经销商将已经使用过的手机二次卖给消费者,是一种欺诈行为,要求3倍赔偿,

但被拒绝。无奈,吴先生投诉到吉林省消协。

吉林消协通过吴先生提供的截图和订单号核实情况,并将投诉录入中消协电商直通车平台进行维权。当年5月19日,商城为吴先生办理退货,并以购物券的方式赔偿其3000元。

【点评】

本案的关键是消费者收到的是否是二手手机?一要证明手机没有被调包,二要证明手机曾经使用过。电商客服没有纠结于验货和鉴定问题,6个工作日内就做出退一加三倍赔偿的决定,反映了中消协电商消费维权直通车的效果。

案例4 灶具安装辅材甲醛超标 厂家退货并赔偿医药费

2016年8月21日,吕先生通过网站购买了某品牌灶具,厂家安排人员进行安装时发现用于固定止回阀和填补烟道使用的胶没有包装标识,且气味很重。之后,吕先生家人身体出现不同程度的不适反应,经测试发现甲醛超标4倍。

吕先生要求生产厂家处理未果后,投诉到消协。经调查,该灶具是由生产厂家发货,安装的辅助材料是由当地售后自行采购的。经与生产厂家沟通,赔偿吕先生一家五口医药费及相关费用计8000元,另将灶具做退货处理。

【点评】

随着快递业迅猛发展,电商销售产品的覆盖区域越来越广,但是产品的安装和售后服务却存在脱节现象,有的甚至成为短板。电商领域的产品安装和售后服务问题逐渐成为消费维权的新热点和新难点。

案例5 为促销谋利搞假甩卖 网店自证有错退一赔三

2016年5月,付先生从某网站一家名为“金丝兔广汇达专卖店”的网店看中一款鞋。当时网页上宣传“最后一天,清仓甩卖”,付先生当即付款买了两双,价值336元。

几天后,付先生再次浏览该店网页时,发现该款鞋子仍以“最后一天,清仓甩卖”进行宣传,且价格不变。他认为该店属于虚假宣传,故意误导和欺骗消费者,于是向福建省莆田市荔城区消协投诉,要求“退一赔三”。

经调查,付先生反映的问题属实。经调解,店家认错,撤下不实宣传并三倍赔偿消费者。

【点评】

消费者与经营者之间存在着信息不对称,但是有了互联网后,这种状况得到一定的改善。现实生活中,消费者很难有条件

和精力监督经营者宣传,而借助互联网,消费者也可以对其进行全天候监督。要想人不知,除非己莫为。这样的电商消费维权环境正在形成。

案例6 店已关门钱却照收 消费者获加倍赔偿

2016年9月,鹿某向消协投诉,反映其在某网上预定原价15元、网站团购价9.9元的美发服务,并当时付款成功。不久,鹿某发现这家美发店早已经关门,无法进行实际消费。

鹿某投诉美发店关闭却仍能在网站上完成扣款,但跑了好几天找了多个部门也没有解决。无奈,鹿某向山东省消协投诉,要求尽快退费并赔偿因此造成的损失。

消协接到投诉后,确认该行为属于欺诈,要求美发店按照新《消法》第55条规定给予鹿某500元的赔偿。

【点评】

《消费者权益保护法》第55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受到的损失,增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元”。因鹿某当时消费只有9.9元,按照退一赔三增加赔偿金额不足500元,故按500元予以赔偿。

案例7 网购家具规格不符 折价退款灵活解决

2016年1月5日,欧阳先生在某平台花费5.1万元购买了标示材质为非洲酸枝的四件套一套,网店经营者承诺免费送货上门。10天后,消费者验收时发现四件套家具中有三件套与样品不符,故向消协投诉。

消协调查确认,网店存在严重违约问题,应承担相应的责任。经调解,网店经营者同意对商品打折,另退还5000元作为损失补偿。消费者接受该解决方案。

【点评】

本案中,认定经营者欺诈有难度,但是经营者违约是不争事实,按照《消法》经营者应承担退款支出和违约义务。大件商品运输周期长、运输成本高,且消费者也有家居需求,因此,以打折退款的方式解决纠纷效果较好。

案例8 电子凭证具有效力 延保服务应予履行

周先生于2014年11月在某网站上购买一台洗衣机,按商家要求获得了10年延保电子卡号,厂家表示此卡号与购机发票一起作为延保的凭证。2016年9月,该洗衣机出现质量问题,拨打客服

报修时,客服说需出示实物卡才能保修,而一直未收到实物卡,只有电子卡号。

双方协商无果,周先生向广东省消协投诉。消协派人与生产厂家联系,厂家同意免费维修该洗衣机。

【点评】

随着科技的发展和互联网技术的运用,越来越多的合同、说明书、订单、发票实现了电子化。为此,国家法律也规定其具备电子凭证的效力。作为推出电子凭证的经营者,更有义务保存该电子凭证完整与安全,以备使用。作为消费者,在网购越来越普及的今天,也要有保存这些电子证据的意识,通过截图、拍照、拷贝等措施留存消费凭证,以备不时之需。

案例9 网购手机出故障 未经鉴定直接退货

2016年10月19日,黄女士在网站花5799元购买一部新款品牌手机,但使用两天后突然死机、黑屏,再也无法开机。黄女士怀疑手机存在质量问题,经营者认为要有鉴定结论。与商家协商无果,黄女士向桂林市消协进行投诉。

经调查,黄女士所述属实。经调解,网站同意退货退款。

【点评】

手机出现性能故障后,为分清责任,有时需要鉴定,但鉴定难,网购后的异地鉴定更难。本案中,网站曾要求黄女士跨区域找有资质的机构进行鉴定,后因消协介入取消。网上购物容易,可如何让网购的商品鉴定不再难,这是今后要着力解决的问题。

案例10 网订酒店住房货不对板 消协实地调解全额退款

2016年10月3日,杨先生在网上预订丽江市某酒店两个房间,并成功付款540元。杨先生到达后,发现该酒店并非预订的酒店,而且住宿条件也与网上宣传不符。杨先生认为该酒店存在欺诈行为,向当地消协进行投诉。

接到投诉当天,消协直接到涉案酒店实地调查。经调查,投诉情况属实。在消协帮助下,该酒店全额退款。

【点评】

俗话说:在家千日好,出门万事难。虽然这种情况现在已经大为改观,但是消费者人在他乡维权困难、成本高仍是不争事实。本案中,消协工作人员现场办案、快速处理,体现了以消费者为本的服务意识。网订酒店货不对板,甚至有消费者到后无房可住。要想消除这种情况,提高网售服务质量和经营者的责任意识是关键。

怀柔工商分局 全面开展无证无照经营和 “开墙打洞”专项整治行动

为确保“国际合作高峰论坛”会议的顺利召开,创建全国文明城市城区工作的扎实开展,推动非首都功能疏解和城市综合治理,推进人口规模调控工作,怀柔工商分局结合区政府组织开展的“疏解整治促提升”专项行动,在全区范围内牵头开展了无证无照经营和“开墙打洞”专项整治行动。

据悉,此次专项整治行动坚持“政府领导、属地负责、部门联动、疏堵结合、综合治理”的原则,切实强化部门协同和执法联动,加大对无证无照违法经营行为的综合治理,有效压减无证无照数量,集中整治临街房屋“开墙打洞”,清理违规底商,封实开凿门窗,恢复原有外观,破解城市治理难题,维护辖区良好市场经济秩序。

据有关负责人介绍,此次专项整治行动有层次、分步骤地展开,先行治理存在安全隐患、无证无照,或者其他违法行为突出的“开墙打洞”行为。针对“开墙打洞”涉及的违法建设、占压绿地、违法设置户外广告 and 店铺牌匾等行为,采取综合治理措施,敦促当事人进行整改。同时综合运用各种手段和措施,严守法律底线,避免违法风险。

怀柔工商分局对于住宅房屋改造成商用房屋的,不予办理工商登记手续,已登记的,不予办理有效续期和相关变更手续;对固定场所内无需取得许可审批的无证无照经营行为依法查处,配合相关职能部门查处需取得许可审批的无证无照经营行为。同时牵头市场秩序整治,查处市场内无证无照经营、超范围经营、商标侵权、虚假宣传、侵犯消费者权益等违法行为;督促市场主体履行市场主体责任和义务,强化市场日常秩序管控。

此外,怀柔工商分局还将牵头各镇乡街道和相关职能部门强化对无证无照违法经营者以及为无证无照违法经营提供便利条件的单位和房主等相关处罚信息的采集,实施联合信用惩戒措施,在市场准入、资格认证、房屋(土地)权证办理以及评优评先等方面加以限制,进一步缩小无证无照违法经营的生存空间,发挥信息公示和联合信用惩戒的作用。

下一步,怀柔工商分局还将充分发挥广播、电视、报刊、网络等舆论媒体的宣传、导向和监督作用,对整治工作进展情况进行跟进报导,及时曝光无证无照和“开墙打洞”非法经营行为,形成强大舆论攻势,大力营造排查整治工作浓厚氛围,同时,拓宽投诉举报渠道,鼓励群众及时发现并举报无证无照经营和“开墙打洞”行为,提高群众参与治理的积极性,形成多方参与、群防群治、共同治理的工作局面。

怀柔工商分局 何挺



怀柔工商专栏