一年一度的全民网购狂欢节——“双十一”已经落下帷幕。不少消费者在网上下了单，正翘首等待收到自己满意的货物。

“剁手”之后，万一收到的产品“货不对版”，消费者该怎么办？遇上坚持“不退不换”的卖家，消费者又该如何维权呢？近日，海淀法院法官结合案例，为读者答疑解惑。

“买买买”过后 法官送上维权攻略

□本报记者 李婧 通讯员 孔德翰

案例：

千元短袖上衣质量差，原来是假货

消费者王小小（化名）在某网络店铺花1500元购买了一套KENZO新款短袖上衣。怀着激动的心情开箱后，王小小却发现这套衣服似乎越看越不像正品：衣服的吊牌有“KENZO”字样，内部标牌有成分、洗涤事项等，但却没有中文文字，而且衣服中有多处污渍、线头。经过对比，王小小认为这套衣服是冒用商标的假货。

王小小当即向卖家发起“退货退款”申请。卖家却答复：“不退不换的亲。”几番斗智斗勇下来，卖家仍然坚决拒绝退款，并坚称，衣服有客人试过，难免有一点破损或污渍，不能因为这个就说是假货。

王小小感到直接找卖家维权无望，随即要求销售网络平台介入，并提交了污渍照片、线头照片等凭证。经过与平台客服沟通，网络平台将1500元货款退还给王小小，并写明“理由：假货”。王小小认为卖家知假售假，其行为已构成欺诈，因此，向法院提起诉讼，要求卖家赔偿其价款三倍即4500元。法院最终判决卖家赔偿王小小4500元。

提问：

网络卖家“不退不换”合法吗？

法官：不合法！

法官介绍，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，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）消费者定作的；（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。

提问：

已收了退款，还能再要三倍赔偿吗？

法官：可以！

法官介绍，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，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，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。由于网络平台客服已对王小小购买的衣物作出了“假货”的判断，卖家未出庭应诉视为其放弃答辩权利，所以法院认定卖家行为已构成欺诈，应承担支付三倍赔偿款的责任。

提问：

货不满意，只能和卖家纠缠？

法官：当然不是！

法官介绍，从网上购物的消费者可以像王小小一样，要求网络交易平台介入。虽然消费者是从网店中购买商品，网络交易平台并不是买卖合同的主体，但网络交易平台作为运营商，是负有管理和审查义务的。因此，想要维权，当然可以申请网络交易平台介入。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

那么，如何实现网络交易平台快速又有效地介入呢？

约定清晰为前提。决定下单付款之前，一定要与卖家就商品的性状、品牌、规格、价格等做出明确约定，方便平台对您的请求有无依据作出判断，进而实现有效介入。

及时申请保效率。如卖家态度坚决或一再推诿，消费者感到诉求无法实现，一定要及时申请交易平台的介入，避免因维权与卖家消耗过多精力甚至导致诉求无法实现。

除了交易平台，消费者还可以向有关行政部门投诉，有关部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。

提问：

卖家、平台都不管，该怎么办？

法官：起诉没商量！

法官介绍，消费者的权益受到侵害，当然可以依法提起诉讼。不过，诉讼请求怎样才能得到支持呢？法官告诉您：证据是关键。

案例中的王小小向法庭提交了卖家商品描述页面截图、KENZO官网截图、衣物照片、快递单、交易记录截图、维权沟通过程记录截图以及相关行业标准等一系列证据，法院才能最终判决支持了王小小的诉讼请求。

法官提醒消费者在网购过程中也要注意留存相关证据。一是聊天记录、交易记录、纠纷后交涉经过等网页记录，切忌随手删除，而是要截图保存。二是快递单不要随意丢弃，而是用以证明发货、收货时间等交易节点。三是在收到商品后，要及时开箱验货，并注意拍摄视频、照片，以证明实际受损情况。

■健康资讯

秋冬季是北京市流感高发季，9月至11月为接种流感疫苗的最佳时机。全市免费流感疫苗接种的截止日期是2019年11月30日。接种对象主要有60岁以上京籍人群和在校中小学生两大类。市疾控中心建议：老年人、儿童尽快接种疫苗。

市疾控中心@儿童、老年人

月底前尽快接种流感疫苗

□本报记者 唐诗

为什么建议老年人接种流感疫苗？

北京市相关研究显示，81%的流感导致死亡发生在≥65岁的老年人中。

在我国，大多数老年人都患有不同程度的心脑血管疾病、高血压、肺气肿、慢性支气管炎、哮喘、糖尿病、肝病、肾病或肿瘤等疾病，流感容易诱发和加重他们的慢性病症状，并易导致肺炎、心肌炎、支气管哮喘等并发症，甚至造成死亡。

流感感染是老年人的重要死因。接种流感疫苗已被国际医学界公认为防范流感的最有效的武器。

有研究表明，老年人接种流感疫苗预防流感的保护效力为34-73%。

为什么建议儿童接种流感疫苗？

儿童年纪小，免疫功能发育尚不完善，比成人更容易感染流感。每年流感流行季节中，儿童流感罹患率约为20%-30%。

儿童患上流感，容易诱发多种严重并发症，如肺炎、心肌炎、中耳炎、脑膜炎等，而且比较隐蔽，尤其是在婴幼儿中不易察觉，治疗不及时可能留下后遗症。

儿童感染流感可导致死亡，患基础性疾病的儿童的死亡风险显著高于健康儿童，但也有将近半数的死亡病例发生在健康儿童中。

研究发现，流感疫苗可以减少65%的流感确诊儿童死亡。

因此在流感季节来临之前，建议家长给孩子注射疫苗，特别是集体生活的幼儿园和学龄儿童（有接种禁忌者除外）。流感疫苗是国际医学界公认的防范流感的最有效的武器。

哪些人群不建议接种流感疫苗？

1) 对疫苗中所含成分过敏者，包括辅料、甲醛、Triton X-100等；

2) 其他严重过敏体质者；

3) 有格林巴利综合征病史者；

4) 未控制的癫痫和其他进行性神经系统疾病患者；

5) 各类疾病的重症患者慎用；

6) 急性发热、急性感染，慢性疾病急性发作的病人，待病愈后接种。

·广告·

本报广告热线 18613889207

减资公告 北京有爱互娱科技有限公司（统一社会信用代码：91110108055647733M），经股东会决议拟向公司登记机关申请减少注册资本，注册资本由人民币1064.6868万元减少至人民币851.7239万元，请债权人自见报起45日内向公司提出债权债务或提供相应担保请求，特此公告。

遗失声明 北京金石华研科技咨询有限公司，注册号110105011031140，不慎将公章，财务专用章，合同专用章，法人人名章，发票专用章丢失，特此声明作废。

减资公告 华中建科（北京）工程科技有限公司，统一社会信用代码：91110106071685131C，经股东会决议，拟向公司登记机关申请减少注册资本，由原注册资本5500万元人民币减少至5000万元人民币。请有关债权人自本公告见报之日起45日内向本公司提出债权债务或提供相应担保的请求，特此公告。

注销公告 北京德雨轩茶文化传播有限公司（统一社会信用代码：110106011560007），经股东决定，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组组长：李臣.清算组成员：李臣，请债权债务人自见报之日起45日内向本公司清算组申报债权债务，特此公告。

注销公告 北京德和雅汇投资管理有限公司（统一社会信用代码：911101050855005054）经股东决定，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组成员：张福洁，清算组组长：张福洁，请债权人于公告之日起45日内向本公司清算组申报债权债务，特此公告。

注销公告 北京宇通新城建筑工程有限公司（统一社会信用代码：91110112MA001KN2XW）经股东会决议，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组成员：李玉江、窦军营，清算组组长：李玉江，请债权人于公告之日起45日内向本公司清算组申报债权债务，特此公告

注销公告 阿里联合（北京）资产管理有限公司（统一社会信用代码：91110105MA0036LW5F）经股东决定，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组成员：王蔚，清算组组长：王蔚，请债权人于公告之日起45日内向本公司清算组申报债权债务，特此公告。

注销公告 红鼻子房地产经纪（北京）有限公司（统一社会信用代码：91110105MA01AXG63T）经股东会决议，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组成员：张立恒、苏晟晨、李东东，清算组组长：张立恒，请债权人于公告之日起45日内向本公司清算组申报债权债务，特此公告。

注销公告 北京漫游动力商贸有限公司（注册号:110106019578537）经股东决定，拟向公司登记机关申请吊销转注销登记，清算组成员：王军亮，清算组组长：王军亮，请债权人于公告之日起45日内向本公司清算组申报债权债务，特此公告。

注销公告 北京市海淀区小星星双语艺术幼儿园依据《事业单位登记管理暂行条例》，经举办单位同意，拟向事业单位登记管理机关申请注销登记，现已成立清算组。请债权人自2019年11月15日起90日内向本单位清算组申报债权。特此公告。

注销公告 北京圣岩迅科技发展有限公司（统一社会信用代码：911101066923253828）经股东决定，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组成员：李岩，清算组组长：李岩，请债权人于公告之日起45日内向本公司清算组申报债权债务，特此公告。

注销公告 北京华亦昌盛建材销售中心，统一社会信用代码：911101066819943101，经投资人决定，拟向个人独资企业登记机关申请注销。投资人：顾新伟。请债权债务人于公告之日起60日内向本企业清算组申报债权债务，特此公告。

注销公告 北京博冉开泰投资管理中心（有限合伙）（注册号：110105016463251）经合伙人决议，拟向企业登记机关申请注销登记，清算人：丁淑华、李彬，请债权债务人自见报之日起45日内向本企业清算人申报债权债务，特此公告。

注销公告 北京兴玖皓宸管理咨询有限公司（统一社会信用代码:91110113MA00BUET5K）经股东决定，拟向公司登记机关申请注销登记，清算组负责人：陈玉萍，清算组成员：陈玉萍。请债权债务人自见报之日起45日内向本公司清算组申报债权债务。特此公告。

通 知

北京天丰陶瓷厂（北京丰禾耐火材料有限公司）：

贵厂租赁位于北京市房山区周口店镇娄子水村西污水处理厂占地15亩，包括地面上所有的建筑物，由于贵方不按时履行合同义务，我方分别于2017年2月25日，2018年8月1日下达了终止合同通知书，时至今日未收到贵厂的信息反馈，我方多次派人前往，贵厂大门紧锁，电话不接，致使无法联系。贵方租赁地紧邻公路一侧，院内外杂草丛生，脏乱差严重，为了合理利用荒废多年的房屋，美化人居环境，自通知之日起30日内，要求贵厂法人到我村村民委员会解决相关事宜，逾期我方将自行处理。特此通知！

北京市房山区周口店镇娄子水村村民委员会

2019年11月15日

丰台区市场监管局 四项措施落实粮食安全工作

为贯彻落实区政府粮食安全主体责任，丰台区市场监管局多项举措对粮食加工、销售环节以及成品粮储存的卫生状况进行检查，严肃查处生产企业以假充真、以次充好、掺杂使假等违法行为。

网点约谈

约谈粮食经营者，要求其保证粮食存储的条件符合要求，不得出现发生以假充真、以次充好、掺杂使假等违法行为。

专项检查

对粮食经营者进行专项检查，主要涉及食品的进货渠道、索证索票、存储条件、检验报告等内容。

监管与培训结合

指导粮食经营者按照食品安全的要求开展经营，强化经营者的主体责任。

监管与抽验结合

建立检测室，配备单光子检测仪、量子检测仪、手持快速检测仪等设备，日常积极开展食品快检工作，主要涉及农残快速检测、肉类快速检测、甲醛快速检测等。

下一步，丰台区市场监管局将继续以保障粮食安全为重点，强化粮食质量监管为突破，继续加强检查和督导力度，不断提升粮食监督检查规范化水准和服务化职能。 （马媛）