

“双十一”购物节期间，各大电商平台都开启了预售、满减、买赠等促销活动。然而，近年来因通过电商平台进行超长预售而产生的消费者投诉与网络购物纠纷逐渐增多。2019年至2022年9月，全国法院共审理涉电商预售纠纷案件约132件，其中北京法院32件。上述案件中，除了发生在一些常见的电商平台外，还涉及闲置个人交易等平台，产品种类也从工艺复杂、制作周期长的家具等传统预售型商品，扩大至生鲜食品、时装等即时性消费商品。对此，朝阳法院针对超长预售存在的乱象作出风险提示。

遇到超长预售 注意谨慎剁手

□本报记者 盛丽 通讯员 李松原

问题一：预售期限不规范 系统可单方面变更活动规则

调查发现，商品预售期自15天至45天不等，实践中，各电商平台对所销售商品的最长预售期限往往无明确规定，或虽有规定但各平台标准不一，造成部分商家为占用预付金，故意设置不合理的超长预售期。此外，平台运行没有统一规则，涉及对商品预售界面设置无统一标准，系统后台可单方面变更活动规则或商品说明等问题。

例如在一起案件中，小王在某网上店铺购买了标记为“预售”的生活用品。十几天后，商家发货之前将商品主页信息进行了修改。小王收到货物后发现货物与下单时商品页面不符，进而要求退货。

法官说法：小王在电商平台购买商品，双方之间成立网络购物合同关系。平台未对已经成立的订单商品页面进行锁定，电商商家在向小王发货前变更了商品信息，但是该变更未取得小王同意，对小王不发生效力。小王收到的货物与双方合同约定的货物不符，商家构成违约，小王有权据此要求商家退货退款。

问题二：虚假宣传或误导营销侵害消费者知情权

有些商家在商品页面未标明预售或模糊发货时间，消费者下单付款后才显示，部分商家未明确标注预售性质，或借预售拖延发货、更改发货日期，甚至单方面撤单等，导致消费者迟迟收不到商品；此外，商品页面不明示预售规则的重要事项，设立“霸王条款”侵害公平交易权，有些



商家以格式条款约定预售商品不适用“七天无理由退货”，声明如消费者对预售商品发货时间进行投诉或中差评即永久不再接受其下单；消费者支付预售定金后，商品交付期间现货购买或其他促销活动的价格反而更低，商家就预售交易不提供价保服务，消费者如继续履行合同支付尾款，将蒙受差价损失。

例如在一起案件中，小王在某电商的网上店铺低价抢购了一部名牌手机，页面标记为预售，一个月后订单仍未发货。小王联系商家，商家回复称因为没货无法发货。但此商品依旧上架在正常销售，且小王重新拍的较高价格的同款商品于下单后次日即收到货物。

法官说法：《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定，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，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。小王付款后，商家未按照合同约定履行发货义务，致使小王

与商家缔结合同的目的无法实现。小王可以向商家主张退货退款等违约责任。当消费者权利受到侵犯时，可以先向工商部门、消费者投诉热线12315进行举报，等待有关部门介入处理，寻求法律帮助。

问题三：协商途径不畅 平台解纷功能不足

商家售后人工服务怠于协商解决纠纷，有消费者就超长预售问题试图与商家协商，但只得到智能客服助手机械性回复，长期未获得人工回复，无法有效沟通。平台解纷功能不足，面对一些非典型纠纷无法进行有效处理。

例如在一起案件中，小王支付定金后，商家未开通尾款支付渠道就“跑路”了，小王无奈向平台投诉。平台在线智能客服持续进行“请支付尾款”“请耐心等待”的机械性回复，拨打人工客服电话需要长时间排队。此后小王成功向平台提起投诉，平台

虽受理投诉，但称无法代商家开通尾款支付通道，又以小王没有按照约定支付尾款为由，不支持小王退定金。

法官说法：在电商平台消费时遇到纠纷，可以灵活使用多种方式解决问题。同时，电商平台也应当拓宽纠纷解决方案，增强纠纷解决能力。本案中，小王遭遇了预售中的定金困境。《中华人民共和国民法典》第五百八十七条规定，给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金；收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，应当双倍返还定金。定金一旦支付了就不要轻易反悔。同时，在支付定金后商家出现根本违约行为时，消费者可以通过法律武器维护自己的权益。

【法官建议】

谨慎选择交易平台，注意审查卖家经营资质。尽量通过自己信任、熟悉的主流电商平台下单，不随便点击来路不明的购物链接，不轻易向身份不明人员付款。

遇到预售、定金等促销活动，仔细确认商品页面详情内容及发货限制等，充分考虑后再下单。支付定金前确认商品自己是否需要。遇到显示预售字样的商品时，与商家沟通确认过发货时间再下单。

通过电商平台购物产生纠纷后不要慌，保留下单时商品详情页面、与商家沟通记录等证据，确认商家运营的身份主体，灵活选择电商平台内容客服介入、有关部门投诉等多种方式来维护自己的合法权益。

【健康红绿灯】

绿灯

最好是早饭后喝咖啡



一般来说，早上(10点左右)来杯咖啡可以达到很好的提神效果。咖啡因需要8小时左右才能代谢出去，因此别太晚喝，以免晚上失眠，尤其是对咖啡因比较敏感的朋友。咖啡因会刺激胃酸分泌，增加胃酸浓度，因此不建议空腹喝咖啡，最好是吃完早饭后再喝。

湿厕纸适合痔疮患者使用



俗话说“十人九痔”，再加上现代人常常久坐不动的生活习惯，很多人都有痔疮。湿润的厕纸有润滑作用，可以减少摩擦，减轻刺激和局部不适。此外，湿厕纸清洁更彻底，擦拭感更舒适，有些还具有一定的辅助杀菌、去异味作用，适合痔疮患者使用。

红灯

3类人不适合喝皮蛋瘦肉粥



皮蛋瘦肉粥味道香浓、口感顺滑，但有3类人应尽量少喝：血糖高的人，皮蛋瘦肉粥糊化程度比普通白粥高，喝完血糖升得更快。血压高的人，皮蛋瘦肉粥在制作皮蛋时会加入碱(氢氧化钠)，瘦肉需要提前腌制，煮粥调味时也需要加盐。血压高的人可以选蔬菜粥，少喝咸粥。肾病患者，钠摄入过多会加重肾脏负担，出现水肿。

机洗纤维被别超半小时



纤维被也被称为“太空棉”，由涤纶、人造纤维等制作而成。市面上纤维被分为四孔、七孔、九孔3种。孔数越多，被子的透气性越高，也越柔软有弹性，且保暖性更好。许多人喜欢纤维被的原因在于它可以机洗且不会变形。清洗时时间以半小时为佳，然后彻底晒干，否则会严重影响使用寿命。

消防专家支招油锅起火怎么灭

□本报记者 周美玉

在烹饪做饭的时候，您或许遇到过因为油温过高而导致油锅起火的情况，这类火灾初期火势不大，但如果处置不当则有可能酿成大灾。大兴区消防救援支队提醒市民，油锅起火时千万不要用水扑救，因为冷水遇到高温油会形成“炸锅”，使油火到处飞溅。

据消防部门统计，今年前10月，全国共发生油锅火灾3.6万起，其中较大火灾3起，造成11人死亡。油锅起火后因为错误操作，灭火不成反致火势扩大的案例不在少数。

如果油锅起火，哪些才是正确的扑救方法呢？大兴区消防救援支队相关

负责人介绍，用锅盖盖住起火的油锅，使燃烧的油火接触不到空气，油锅里的火便会因缺氧而立即熄灭。同时，用手边的大块湿抹布覆盖住起火的油锅，也能与锅盖起到异曲同工的效果，特别要注意覆盖时不能留下空隙。

如果厨房里有切好的蔬菜或其他生冷食物，可沿着锅的边缘倒入锅内，利用蔬菜、食物与着火油温度差，使锅里燃烧着的油温迅速下降。当油达不到自燃点时，火自动就熄灭了。此外，家里可以常备灭火器、灭火毯等消防器材，及时扑救初期火灾，随即快速拨打“119”电话报警。

丰台区市场监管局

科所联动开展小型医疗机构药品质量专项检查

为进一步规范辖区药品使用单位质量管理行为，强化风险隐患排查工作，丰台区市场监管局科所联动开展小型医疗机构药品质量专项检查。

聚焦薄弱环节，强化小型医疗机构检查重点 重点排查城乡接合地区周边小型医疗机构(诊所、卫生室、门诊部、学校医务室等)使用药品的购进渠道、储存保管是否存在风险等情况。

聚焦联动联训，形成监管合力 业务科室结合市场监管所实际监管问题，定向解读监管政策和法律法规，重点指导实操性，提升处置能力。科所业务骨干随

机抽取辖区小型医疗机构，现场联合开展药品的采购验收、贮存养护和使用管理等方面检查，以学促干，以干促学。

结合专项整治，提高检查频次 结合药品安全专项整治行动，不断提高对民营、小型医疗机构的检查频次，严厉打击“挂靠走票”、非法渠道购销药品、使用假劣药品等违法行为。截至目前，共开展医疗机构监督检查308家次，出动执法人员636人次，开展药品使用环节抽样220批次，不断深挖潜在风险，强化药品质量安全监管，坚守药品安全底线。(石莹)

·广告·