

七天无理由退货被拒、承诺的优惠说没就没、演唱会门票无条件退票受阻……网络消费快捷方便，也暗藏一些令人防不胜防的“坑”。最高人民法院近日发布5件网络消费民事典型案例，警示商家诚信经营，依法维护消费者合法权益。

最高法发布典型案例维护消费者合法权益

谨防网络消费那些“坑”

网购“七天无理由退货”，说不支持就不支持？

胡某在网上买了一款女士手提包，购买时店铺页面显示该手提包不支持七日无理由退货。胡某收货后于七日内申请无理由退货，被店家韩某拒绝。胡某诉至法院，请求判令韩某承担退货退款责任。

审理法院认为，虽然韩某在商品详情标注了不支持七日无理由退货，但并未合理说明该手提包性质属于不宜退货的理由，也未举证证明适用七日无理由退货会导致商品价值的大幅度贬损或给经营者造成重大损失。最终判决韩某退还货款，同时胡某退还该手提包。

这个案子也提醒商家，虽然经营者可以依法与消费者约定不适用七日无理由退货，但不得任意扩大范围，让消费者“敢消费”“愿消费”“放心消费”。

付款后翻脸不给打折，“限时优惠”谁说了算？

一起案例中，某家具公司开展床垫促销，规则为某日20时开

始付定金，前50名付定金者享受半价优惠。但实际上，该公司当日19时33分就开始接受定金支付。

张某于19时40分支付定金100元，同时向客服人员发送了当时预定人数为15人的截图。客服告知张某有机会享受半价优惠，张某便支付了订单尾款。然而，公司此后公示的优惠名单中并无张某，并称张某未在活动时间内下单，不符合优惠条件。

法院对此认为，张某支付定金后即告知客服人员，客服人员并未指出其付定金时间不符合促销规则，并表示张某有机会享受优惠。若客服人员在张某告知时即指出其付定金不符合规则，张某完全可以先取消该订单并在20时后支付定金，进而促成符合优惠条件。家具公司在促销活动中存在误导行为，应承担相应责任。法院判决，公司返还张某一半价款。

网购演唱会门票，说好的无条件退票却只限退一张？

方某在某票务平台同时在线购买2张演唱会门票，购票页面说明：购票后48小时内可办理无条件退票。在销售阶段同一购票人、



同一购票账户仅享有一次退票权益，在产生一次退票后，如再次购买同场次演出票，将不能退票。

因行程有变，方某向平台申请退票，其中一张退票成功，另一张却拒绝退票。经方某多次请求，该平台仅向方某退还第二张票款的80%。

法院认为，案涉门票并非方某退票后再次购买，平台不能依据上述条款拒绝向方某全额退还款。对于退票规则，应作出更有利于方某的解释。法院判决，平台向方某退还剩余的20%票款。

该案提醒经营者，在拟定演

唱会门票等票证的退票规则时，应当清晰明确，防止出现歧义。当经营者拟定的退票规则有多种解释时，应作出有利于消费者的解释，充分保障消费者的知情权和自主选择权。

同时，典型案例还涉及直播营销中的经营者欺诈行为、网络服务提供者过度收集个人信息等。最高法表示，人民法院将稳妥探索、认真总结网络消费变化趋势和规律，以法治思维和法治方式支持拓展网络消费，为高质量发展提供有力司法保障。

(新华)

【健康红绿灯】

绿灯

每天靠墙站10分钟带来5大好处



靠墙站可谓是一个随时可以做的养生动作，只要每天靠墙站10分钟，即可收获5大好处：饭后靠墙站，减肥助消化；帮助放松腰椎和颈椎；自觉矫正脊柱；纠正驼背；有助纠正走路姿势。

有种催眠方式叫多吃主食



主食吃太少，特别是晚餐不吃主食，可能影响睡眠质量。多项研究证实，碳水化合物与入睡速度、睡眠时间、睡眠连续性等有关。如果不吃主食，多种神经递质缺乏原料氨基酸，容易引起失眠、夜间频繁惊醒或做噩梦。

红灯

3种无效户外反而加重近视



的漏雨维修快速响应机制，要主动公开管理单位、维修单位和人员的联系电话，保证汛期房屋漏雨问题的反映渠道畅通和快速解决维修问题。

其他（原）产权单位已灭失，且无物业管理的住宅和无物业管理的回迁房。属地街道（乡镇）负责建立房屋漏雨维修快速响应机制，协调社会企业提供有偿维修服务，协调产权单位履行职责。城镇私有平房发生漏雨问题，由产权人或管理人自行维修，确实遇到自己无法应对的维修问题，可向属地街道（乡镇）反映请求协助，维修后出现的资金，业主要及时支付。城镇“困难户、五保户”的房屋漏雨维修工作，由街道（乡镇）协调解决维修费用。

做好“三要六不得”

业主（房屋管理人）要根据屋面防水设计使用年限和实际状况做好总体维修计划，根据上一年的日常检查和特定检查情况安排好今年的维修计划，对于需要维修的要在汛期来临前完成维修；要在汛期到来之前对屋面防水和雨水落水管断裂等情况进行检查，发现损伤应及时维修；要根据排水管道老化程度和管道堵塞情况，采取高压冲洗法等进行定期维修，出现突发情况时，应及时维修。

此外，不得故意损坏住宅及设施；不得擅自变动建筑主体、承重结构；不得动用大型设备破拆楼板垫层改变供暖、燃气等管线；不得向下水管道投放杂物；不得破坏室内厨卫装修防水层；不得违规使用出租房屋。

荔枝不建议空腹吃



荔枝切忌空腹食用，建议在两餐之间吃，还应保证正常吃三餐，至少要吃一些富含淀粉的食物，以保证血液中有足够的血糖浓度。根据《中国居民膳食指南（2022）》建议，每天吃200—350克水果是适宜的。按照一个荔枝20克计算，大约10—17颗。荔枝的可食率很大，吃5—6颗就能补充每日维生素C的64%。

雨季来临 房屋漏雨维修怎么做？

□本报记者 盛丽

厘清房屋漏雨维修责任

解决房屋漏雨先应厘清房屋漏雨维修责任，不同的房屋部位，维修责任人也不同。

房屋的维修部位分“专有”和“共有”两个部分。个人房屋内的专有部分均应由个人承担责任，房屋共有部分按照住宅维修责任的类别划分维修责任。根据维修部位的不同，建设单位、管理单位、业主和使用人都有明确的责任划分。

其中，专有部分指建筑区划内的特定空间，如房屋、车位、摊位等，且必须满足3个条件：具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；合法登记在特定业主名下。另外，规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等，也被认定为专有部分。

共有部分包括“共用部位和共用设施设备”，主要有两个标准：不属于业主专有部分；不属于市政公用部分，如城镇公共道路、城镇公共绿地等。属于全体业主共同使用、共同拥有，但实物不能分割。如：建筑物的基

础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分；通道、楼梯、电梯、大堂等公共通行部分；消防、公共照明等附属设施、设备；小区内的道路、绿地等部分。

质量保修期是关键

总体来说，房屋漏雨分为质量保修期内维修和质量保修期外维修两种情况。质量保修期内的城镇房屋漏雨维修，由建设单位建立快速响应机制。屋面和外墙渗漏保修期是5年，质量保修期限自建设单位首次交付之日起计算。质量保修期外的城镇房屋漏雨维修，按照不同产权别管理方式，由建设单位、房屋所有产权人、管理单位、物业服务人、使用人、专业运营单位等落实各方维修责任，建立快速维修响应机制。关于不同类型的房屋发生漏雨，应该找谁维修，可分为以下情况：

实施物业服务的住宅 对于房屋漏雨问题，由物业服务人牵头建立住宅漏雨维修快速响应机制，物业服务人应配备抢险抢修队伍和储备抢险抢修物资。漏雨问题属于建设单位保修范围的，建设单位接到报修后，应按购房



合同约定立即组织应急维修，履行报修义务。物业服务人收到报修案件的应及时向建设单位反馈，建设单位维修不及时的，各区住建委（房管局）督促建设单位对漏雨问题进行及时维修。

超出保修期属于物业服务合同维修范围的，物业服务人应按照物业服务合同约定，及时对漏雨部位进行维修。超出物业服务合同维修范围的，符合住宅专项维修资金使用范围和使用条件的，物业服务人应及时将房屋漏雨情况报送至所属业委会（物管会），按照住宅专项维修资金相关政策快速依法支取住宅专项维修资金进行维修。各区按照住宅专项维修资金相关政策快速响应，及时依法审批（备案）。物业服务合同维修范围之外，属于业主专有部位的房屋漏雨维修，物业服务人可提供有偿服务供业主选择，收费标准应进行公示。

直管公房 产权单位应建立维修快速响应机制，区分层级、片区，明确管理人和联系方式，并主动进行公示，保证房屋漏雨问题得到快速解决。

企事业单位 自行管理的房屋，包括未实施物业管理的房改房。产权人要建立房屋共用部位