

“双十一”进入倒计时

预售商品“潜规则”需提防



图片来自网络

核心提示：

□ 晚报记者 程呈

“双十一”购物狂欢节进入倒计时，今年仍然采用“预售”模式，即买家看中某款预售商品，可先预付部分定金，11月11日当天凌晨1点钟后支付尾款就可以。不少消费者对此持有疑虑：如果商品不想要了，定金能不能退还？其中存不存在其他风险？

●延伸阅读

几点提醒助维权

提醒1：注意7天无理由退货的时效和条件

下单前在页面查找是否有“不支持7天无理由退货”等字样，或提前咨询客服。如确属商品质量等问题，可对照新《消法》规定的，网购收货7日内，消费者有权退货并无需说明理由。比如，收到的商品明显与描述不符，比如材质、颜色或质量等问题，可和商家协商退货退款。一定要注意7天无理由退货的时效。

提醒2：生鲜、急用物品、超低价商品最好勿买

“双十一”快递延误或时有发生。一些生鲜类或者保质期短的食品和一些急用物品最好不要买。对于一些超低价商品，如果网上售价与市场价相差悬殊，可能存在商家先涨价后降价，低价缺货的预售款，或是商家以次充好，将库存产品甚至即将过市的积压产品拿出来销售等消费陷阱。

提醒3：收货时“先验货再签字”

收快递时要先验货再签字，以防物品破损或少件。如需退货，在委托寄递前，要保留物流凭证，同时要仔细阅读“物流须知”、“契约”等合同条款。

提醒4：保留购物凭证

网购时可通过聊天工具尽可能获取卖家真实身份、地址等信息，注意保留交易证据，包括商品编号、图片介绍、交易时间及与卖家的聊天记录等。可通过聊天记录截屏保存、电子摄录、纸质打印等方式留存，必要时可向商家索要发票。包裹中一般会有发货单，要注意保存。

提醒5：遭遇购物纠纷维权要及时

网购纠纷若无法与商家达成一致，建议先通过平台发起维权投诉，提供相应凭证。如问题再得不到妥善解决，要及时通过省市区三级消协的投诉电话及12315消费者投诉举报专线电话，或向第三方行业机构进行投诉。

提醒6：遭遇欺诈消费可要求三倍赔付

买到假货咋办？新《消法》将赔偿额提高到三倍，最低标准明确为500元。消费者一旦遭遇商家故意欺诈消费，可以根据新消法此条来维护自己权益。

提醒7：“支持专柜验货”说法不靠谱

网购的所谓“大牌”商品，专柜并没有“验货”的义务，也并未与任何网店达成验货协议，因此一些商家提出的“支持专柜验货”的承诺不可信。

(程呈 整理)

预售没那么“美好” 想退定金不容易

“‘双十一’要来了，前几日我登陆天猫想将心仪的商品加入购物车，发现很多商品都要提前付定金。”80后市民胡莹告诉记者，离“双十一”越来越近，为了抢到自己心仪的商品，她已经提前预付了近200元的定金。

10月21日上午，记者打开淘宝、天猫等知名电商平台发现，大多数商品都参加了预售活动，要交付的定金也从几元至几十元不等。对于一些特定商品，只需付部分定金，就能享受11月11日当天的特别优惠折扣，引得不少网民冲动消费。不过记者了解到，定金虽少，

想退却不容易，由于此类预售产品往往设有规则限制，一些消费者在支付前没有关注预售规则，很容易引起不必要的纠纷。

去年“双十一”前夕，家住大观区宜园路的市民朱莉在天猫商城上预购了一款睡眠面膜。在支付定金即可获得大额折扣优惠的诱惑下，朱女士支付了20元定金。下单不久后，朱女士又在另一家店里看中了另一款面膜，随即想退定金。然而客服人员表示，付过定金后一概不退还，这在消费规则中已经注明，如果要退掉定金，需要朱女士先于“双十一”当天支付尾款

后，再申请全额退款流程。由于退款流程比较繁琐，朱女士最后直接放弃了定金。

市民陈女士也曾在“预售”上栽了跟头。前年“双十一”她看上了一双冬季拖鞋，并提前支付了5元定金。“到了‘双十一’，由于我工作实在太忙，没有及时在当天支付拖鞋的28元尾款，商家说我超过了付款期限，导致我既不能以‘双十一’的优惠价购买拖鞋，同时定金也不能退回。”陈小姐坦言道，“5元钱虽不多，但心里还是挺郁闷的，只当花钱买个教训，下次不能随便冲动付定金。”

“定金”和“订金”一字之差 意思却有天壤之别

记者采访发现，关于预售模式，天猫等平台给出了详细的预售规则，如在定金退还上，天猫规则上注明：消费者支付定金后应自觉遵守担保法的相关规定；支付定金后，因消费者自身原因导致未如期支付尾款，或消费者申请退款且根据《天猫规则》、《淘宝平台争议处理规则》等相关规则判定为非卖家责任的，定金均不退还；如双方协

商一致退还定金，消费者可联系商家操作定金退还。

虽然预售可以让商家提前锁定消费者，消费者也可以提前开始“血拼”，但只要深入了解就会发现预售模式存在着一些“潜规则”，如：定金恕不退还、部分商品不支持7天退换等等。

那么预付的“定金”到底能不能退？

10月22日，记者采访了安庆市消保委投诉与法律咨询部主任姚爱莹，她表示：“定金和订金虽然只有一字之差，但其意义却有着天壤之别，根据我国《担保法》中规定，定金具有担保效应，当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的

债务的，应当双倍返还定金。而另外一种‘订金’，在某种程度上等于‘预付款’，在法律上没有相关规定，是可以退还的。”

为以防广大消费者在“双十一”预售模式中“踩坑”，姚爱莹为大家梳理出一个“避坑攻略”：“首先消费者要选择信誉度高、口碑较好的电商平台进行网购。消费前，应先了解究竟是付‘定金’还是‘订金’，且要深思熟虑，确定这个商品真的需要了，才去支付。否则一旦因为个人原因‘毁约’，消费者要去承担相应的违约责任。另外，‘双十一’在预付定金前，可以和电商的客服人员沟通清楚，详细咨询定金是否退还，并保留相关的聊天凭证。事后一旦遇到商家不守承诺，要敢于维权，向相关监管部门举报维权。”

