

“双十一”来临,市场监管部门提醒消费者——

理性消费避“坑” 留好凭证维权



□ 全媒体记者 方芳
通讯员 李晶

临近“双十一”,各大平台促销如火如荼、花样繁多,这个时期既是购物消费的高峰期,也是消费纠纷的高发期。记者整理了近年来市市场监督管理局网监局经办的线上消费纠纷案例,同时,为引导广大消费者科学理性消费,市场监管部门发布消费提示,提醒广大消费者在享受购物便利与优惠的同时,务必保持头脑清醒,做到理性选择、科学消费、防范套路。

案例一:网购鱼缸漏水遭遇退货难

【案情简介】今年9月,消费者陶先生通过快手直播间花费388元购买了一款鱼缸,使用两个多月后出现漏水。他尝试按商家指导自行加固两次,问题依旧。当他提出退货退款时,商家却以“已使用三个月”为由拒绝,甚至提出“寄回可退款”的要求,但近两百元运费需陶先生自理,调解一度陷入僵局。

【处理结果】面对这起典型的异地消费纠纷,怀宁县高河市场监管所工作人员通过持续两周的跨省沟通,反复向商家宣讲《消费者权益保护法》,明确经营者责任义务,商家最终认识到自身责任,同意了陶先生的退款诉求。双方达成协议:陶先生只需寄回相关配件,由商家承担全部运费,商家在收到配件的当天便为陶先生办理了退款。

【案例评析】根据《消法》第二十三条“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;”和第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合

●“先涨后降”,价格猫腻多 消费者可在下单前,借助比价工具查询商品的历史价格信息,以便进行综合比较。

●“好评如潮”可能是虚假评价 消费者可着重浏览商品的“最新评价”与“追评”,特别是带有实拍图片的“中差评”,这些内容通常更能揭示产品的真实状况。

●“直播间”里暗藏玄机 养成在不同平台和直播间之间对比价格的习惯,全面掌握信息;善用截图搜索功能,主动核实所谓“原价”的真实性;在面对套装或赠品时,聚焦于计算核心商品的实际单价,判断其真正价值。

●“私域直播”售后维权难 尽量避免在缺乏监管的私域渠道进行大额交易;购物前主动在主流电商平台比对真实性;交易过程中全程录屏或截屏,完整保存聊天记录、宣传内容与支付凭证。

质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”的规定。本案中,消费者网购的鱼缸漏水,确实属于影响商品基本性能的质量问题,经营者应当依法履行退货义务,并承担退货运费。

案例二:二手商品不达标引消费纠纷

【案情简介】2024年8月19日,消费者刘女士网购华为二手手环,发现手环电池续航差,要求退货给商家,商家以手环有划痕,拒绝退款。刘女士遂向市场监管部门寻求帮助,要求商家退款并承担运费。

【处理结果】接到投诉后,宿松县二郎市场监管所立即调查处置。经核查,刘女士在拼多多购买商品的商家位于宿松县二郎镇沿河南路,针对二手商品引发的消费纠纷,执法人员上门向商家释明《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和

国产品质量法》中关于网络消费、产品质量、二手商品的相关规定,引导刘女士理解商户经营状况,促成双方达成和解。最终商家承诺向刘女士退款并承担运费。

【案例评析】二手商品容易存在“成色描述模糊性”的问题,本案中续航问题属于功能性缺陷,而划痕争议则属于外观性描述分歧,消费者若能在收货时主动录制视频,可有效防范争议。工作人员在调解过程中,运用多元调解机制,督促企业履行主体责任,保障消费者获得合理退费。

案例三:未成年人购买大额游戏卡

【案情简介】2024年8月,周女士孩子因沉迷游戏,偷拿奶奶的手机到怀宁县某百货店用手机支付购买游戏卡,两个月共计花费了1.5万元。周女士请求市场监管局调查处理,要求退回充值费用。

【处理结果】怀宁县市场监管局接到投诉后,立即开展调查。周女士小孩只有13岁,已充值使用1.4万元,还有0.1万元未使用。经调解,怀宁县某百货店退还未使用游戏卡0.1万元。已使用1.4万元经怀宁县市场监管局、文旅局、公安局与网络游戏运营公司交涉,也已全额退回。

【案例评析】本案是一起经营者

提供网络游戏服务未对未成年人设置相应消费管理义务的案例。本案中,13岁未成年人在2个月时间内花费1.5万元购买游戏卡,明显超出了其消费行为能力,商家未尽到相应的消费管理义务,理应退回费用。本起消费纠纷双方分歧虽不大,但退赔金额较大,加之游戏运营公司不在本地,导致调处难度也相对较高。怀宁县市场监管局运用消保联席会议制度,召集多部门参与,为消费者挽回了损失。

案例四:利用业务关系诱骗样品货物

【案情简介】太湖县一男子利用业务关系诱骗王女士寄递相关样品货物价值若干,该男子签收到货物后玩起了“消失”。王女士家因在上海维权困难,于是请求安庆市市场监管部门予以帮助查找该当事人。

【处理结果】市市场监管局工作人员对事情的缘由、经过以及当事人留下的少许线索进行了认真仔细分析,初步判断王女士涉嫌被欺诈的可能性较大。经多方努力和相关部门、企业的支持配合,终于查找到当事人的真实身份信息和具体地址,经了解询问和证据辅佐,当事人承认了事实并认识到了错误行为。

【案例评析】本案例警示广大经营者,在商业往来中务必筑牢风险防范意识。卖家在寄送样品前应坚持收妥样品费用;即便为促成合作,也可通过约定“日后成交时抵扣样品费”的方式灵活处理。同时,此次纠纷也凸显了合作前核实对方身份信息并签订正式合同的必要性——仅凭业务关系轻信对方,易陷入维权困境。

此外,市场监管部门送上维权锦囊,请注意妥善保管订单截图、支付凭证、聊天记录及产品照片或视频等相关证据,确保资料完整,以备维权之需;如遇消费问题,首先通过官方渠道及时联系商家或平台客服,争取协商解决;若与商家协商未果,可随时拨打12345或12315热线,市场监管部门将依法维护您的合法权益。

本周阳光供应充足 一波好天气“登场” 体感气温回升至舒适区间

本报讯(全媒体记者 程呈)自上周起,安庆陷入阴雨模式的“循环播放”中,稀缺的阳光让不少市民家中的待洗衣物堆积如山。据气象部门预报,本周天气格局将迎来转折,天气走势转好,一波多云转晴的好天气“登场”。

上周,安庆天气关键词是“潮湿”与“等待”。天空仿佛被罩上了一层灰色的幕布,淅淅沥沥的雨水时断时续。阳光成了名副其实的“奢侈品”,累计日照时间严重不足。

这种持续寡照天气给市民的日

常生活带来困扰,首当其冲便是衣物晾晒问题。不少市民吐槽家里的脏衣篮早就装满,阳台上晾了好几天的衣物摸上去还是潮乎乎的。一些家庭无奈只能动用空调、烘干机、取暖器来辅助烘干,既不方便也增加了电费开支。

连续的阴雨使得空气湿度持续偏高,体感阴冷,一定程度上还影响了市民的情绪和出行意愿,公园、广场等户外场所人气明显不如往常。

好在天气的“剧情”即将反转,降水云系已减弱移出,本周安庆将迎来

一段多云和晴天为主的好天气,晴朗少雨成为天气舞台的“主旋律”。随着阳光上线,体感气温回升至一个较为舒适的区间,连日的湿冷被驱散。

预计本轮晴好天气将持续至11月15日,后续天气形势气象部门正在密切监测中。久违的阳光回归,将有效缓解前期阴雨带来的诸多不便,市民的生活节奏随之恢复如常,是市民进行晾晒、户外活动的绝佳时机。

同时气象部门提醒,虽然白天天气转好,但早晚时分体感仍会偏凉,市民早晚外出需注意适时增添衣物,

预防感冒。



近日安庆天气情况:今日,多云,11~18℃;明日,多云转晴,12~19℃。