

# 双十一

## 这个法律锦囊助您安心购物

今年的双十一比往年都要早一些,不少人已经撸起袖子准备大干一场。蹲直播、抢定金、算满减、对比运费险……随之而来的法律问题也层出不穷。小编准备了这份法律攻略,祝大家“剁手”无忧。

### 一、预付定金不退

根据现行《合同法》《担保法》等相关规定,“定金”实有担保合同履行之意。

对于给付定金方不履行合同义务的,无权请求返还定金;接受定金方不履行合同义务的,则应当双倍返还定金。如商家在消费者支付定金时有清晰提示,消费者在支付定金时无异议,商家的行为符合法律规定。

### 二、商品出售“概不退换”

首先对于消费者通过网络、电视、电话、邮购等方式购买的商品,消费者享有“7日内无理由要求退换货”的权利;其次,如

果出现商家所销售的商品出现质量问题、货不对板等情况,消费者同样可以依据《消费者权益保护法》《合同法》之规定,以要求商家履行合同义务进行维修、退换,或是主张要求退款。也即对于部分商家出具的“一经拍下,概不退换”的告知实际上是违反法律规定。

### 三、7天无理由退换货

根据《消费者权益保护法》的规定,对于消费者通过网络、电视、电话、邮购等方式购买的物品,消费者有权在收到商品7日内无理由要求退换货,该法条亦是充分考虑消费者通过上述方式无法见到商品实物,可能出现商品实物与描述不一的情况。当然7天无理由退换货对于商品亦有限制。

### 四、双十一后发现原价更便宜

根据《消费者权益保护法》的规定,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;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定。此处提到的欺诈行为泛指可能误导消费者的行为,主要体现如下:

①销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品;

②销售“处理品”“残次品”“等外品”等商品而谎称是正品的;

③以虚假的“清仓价”“甩卖价”“最低价”“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品的;

④以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的;

⑤不以自己的真实名称和标记销售商品的;

⑥作虚假的现场演示和说明的。

消费者除了可以向电商平台、消费者协会进行投诉、反映之外,还可以通过提起诉讼、仲裁的方式,要求商家“退一赔三”。

### 五、快递丢了怎么办

如出现此种情况,消费者可直接向商铺、物流公司、消协进行投诉、反映,也可以通过采取诉讼等方式维护自身权益。同时也提醒各位如在“双十一”期间需要使用邮寄方式交接物品的,需要注意以下几点:

1.对于贵重物品,无论是商家或是消费者,最好沟通要求寄件方进行保价,避免快件丢失维权困难;

2.对于签收方,在签收物品时,需要明确核对货品品种、数量等情况,确认无误后再签收,对于快递公司工作人员,同样也需要核对好收件人信息等。



## 这些网购骗局得当心

### 退款诈骗

一些不法商家,会借助“双十一”这种交易流水非常大的时候借机欺诈客户。因为他们看中双十一抢购高峰期,用户上网慢、网页打开慢、网银交易也比较迟钝的机会,借机告诉你单子出现“调单”“卡单”等情况,并故意说没有收到款欺诈客户。遇到这类情况,大家需要注意。

### 二手货交易

很多客户在网上买二手东西的时候,经常会直接收到商家发的一些链接地址。如果点击了,我们无意中打开的链接地址有可能就成为我们中木马病毒的根源,然后骗子会借助这个机会盗取客户的银行卡密码,从而盗刷你的钱。

### 中奖诈骗

“双十一”期间,很多人会陆陆续续收到一些商家的中奖信息,甚至有些逼真到连你都相信的地步。这个时候留心一下,看一看你所购买的产品中有没有这家的产品,然后最好是能在官方平台网店里直接和卖家联系确认消息,切记不要随意拨打中奖信息提供的电话号码和发来的网站链接地址。

### 恶评诈骗

骗子会冒充客户在你的网店里购买产品,然后在收到货之后以质量差、不是自己想要的等等借口要求你给个说法。他们不愿意退货也不愿意换货,如果你要是不给个说法就给你差评。而一个差评对店家来说需要多少个好评才能换来,所以很多店主会出一点血来安抚这些客户的心。其实遇到这样的客户店主应该主动提出退款,在确定产品寄回来之后将钱退还。

### 以次充好

现今网络购物,有一种商家,叫作炒货商家。他们的商品从价格和图片上看起来都十足高大上,但实际上却是一些残次品。如果不小心购买到这类商品,一定要果断及时退货,不要犹豫。

### 价格虚高

“双十一”期间在网购平台上促销商品数不胜数,很多不明真相的人,都会认为参与促销的商品,一定是价格很优惠、性价比高的,其实这是一种错觉。因为有很多商家,就是盯着“双十一”,期望一日吃一年,专门高价刷单,在活动时候的价格,普遍高于行业平均价。

### 虚假海淘

海淘如今很流行,但无论是面对海淘,还是代购,抑或是更有档次的跨境电商,大家都要睁大眼睛,连跨境物流信息、购物小票都可以假冒,更别被网页上标明的日本、美国、澳大利亚来源字样的文字给骗了。

### 到付骗局

近期,有网友会莫名其妙地收到快递,而自己对此却全无印象。快递员会以京东、天猫、淘宝货到付款订单的名义,要求你支付货款,而且还不给验货。也许看到面单上注明是苹果手机,而标示要100元的货款,你就会以为是占了便宜而动心,在支付款项后,拆开包裹一看,才发现其实是骗局。

### 免费骗局

有些骗子专门以做活动的名义,告诉你商品是免费的,但需要付二十多元邮费。虽然图片上的商品肯定都是高大

上的,不过,当你收货后就会发现收到的商品往往不值十元钱。

### 代付骗局

在“双十一”这样的日子,平台方又是抢购,又是秒杀,氛围很是热闹。骗子们会通过QQ、微信之类的聊天工具,伪装成你的亲朋好友希望你能帮忙代付。如果你中招,就很快会发现,代付后就被拉黑了。

本版来源/普法在线

