

法治日报

今年“双11”，在商家们各种补贴券、广告、折扣的“狂轰滥炸”下，很多消费者一时冲动交了定金，之后却发现定金是不能退的。不少“双11剁手党”提出疑问，交了定金还有退款的“后悔药”吗？

除了交定金外，被商家所谓的优惠“套路”、看到有赠品或折价商品冲动下单、因购物集中包裹丢失等，都是“双11”期间消费者容易踩的“雷”。如果遇到这些烦心事，消费者该怎么办？有没有“后悔药”可以呢？

# 双11 “剁手”有后悔药吗？

遇快件遗失、赠品伪劣、价格欺诈等“大雷”怎么办，专家支招

## 定金不退

### 可先付尾款再退货

湖南长沙的文先生把“购物车”塞得满满的，并付了定金。等到付尾款时，他退掉几件衣服，但店铺客服告诉他，支付的定金无法退还。“平时全款买东西都能退，为啥定金反而不能退？”文先生很不解。

长沙市天心区人民法院法官陈泽春解释，定金不同于订金。民法典规定，债务人履行债务的，定金应当抵作价款或者收回。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，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金。“商家不退定金也是合法的。”陈泽春建议，消费者在购买时看清提示是定金还是订金，订金可以要求退还。

那消费者交了定金后还能退款吗？北京宣言律师事务所律师杜秀军介绍，消费者权益保护法规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。“消费者付定金后想退款，可先履行合同约定，支付完尾款后，保持商品完好，在电商平台上申请‘七天无理由’退货。”

## 价格欺诈

### 可请求三倍赔偿

“裙子之前是480元，‘双11’优惠后是499元。算上平台的各种凑单满减，才可能勉强和之前的价格持平。”北京市民王女士质疑，这难道不是价格欺诈吗？

“电商销售过程中涉嫌价格欺诈，引起消费者误导的标价方式主要有三类，一是虚构原价、虚构优惠折价；二是虚构优惠时段；三是结算价格高于活动页面标示价格。”陈泽春说。

消费者权益保护法规定，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五百元的，为五百元。

“遇到价格欺诈，消费者应保留截图等证据，如确定商家存在欺诈故意，可要求商家承担欺诈的民事责任。”民商法专家李显冬教授表示，平台应该履行监管责任，在遇到消费者相关投诉时应及时应对处理，核查相关数据并作出相应答复。

## 赠品伪劣

### 商家应担责

今年“双11”，商家们纷纷推出“买赠活动”。有网友晒出自己的“双11”战利品：买面送锅、买两支护肤品送一堆小样、买一根发带送一箱小玩具。

有消费者称，是看到赠品才“动心”的，没想到赠品质量这么差，有的甚至是“三无产品”。

专家认为，赠品不属于无偿赠与。买赠活动中，赠品与销售的商品形成捆绑式销售，此赠与是附义务的赠与，赠品虽然表面上是消费者无偿获得的，但本质上仍然是商品，仍受产品质量法、消费者权益保护法等相关规定的约束，商家仍应对赠品的瑕疵承担责任。

李显冬特别提醒，如果赠品因质量问题造成消费者人身损害，就涉及两层法律关系，一方面是对消费者人身权利的侵犯，另一方面是对买卖合同规范性的侵犯，应追究不同的法律责任。

## 快件遗失

### 可直接告卖家

记者发现，大促活动期间，快件丢失、投递延误、物流信息有误、虚假签收等是消费者投诉较多的问题。“快递程序的法律关系其实是商家与物流公司签订的合同，消费者作为收件人是独立第三方。这种情况下，消费者既可以向商家提出赔偿要求，又可以向快递方提出。”李显冬说。

如果快递公司和商家“踢皮球”怎么办？专家建议：消费者直接告卖家。

根据民法典规定，通过互联网等信息网络订立的电子合同的标的为交付商品并采用快递物流方式交付的，收货人的签收时间为交付时间。标的物毁损、灭失的风险，在标的物交付之前由出卖人承担，交付之后由买受人承担。

“在网络购物合同关系中，买家与商家之间存在买卖合同关系，商家与物流公司之间存在运输合同关系。因此，消费者遇到类似问题时，可以依据买卖合同起诉商家。商家承担损失后，可以另行依据运输合同向物流公司主张权利。”杜秀军说。

## “双11”带热闲置物品交易

回收平台、二手交易平台成“剁手党”销售产品去处

海都记者 陈晋

今年“双11”，各大电商平台、实体店、卖场推出了五花八门的促销活动，二手平台也没闲着，蹭起了“双11”的热度。一些买家将自己闲置或是低价买到的物品放到二手平台转售，而二手平台也为此推出了一些补贴券，不少消费者也趁此捡漏一把。

### 回收平台推补贴 引消费者青睐

每年“双11”，商家们总是变着花样搞促销，消费者们也是精打细算，想以最优的方式购入自己心仪的物品。今年的“双11”，一些二手平台也蹭了一番热度。记者在一回收平台看

到，在“双11”来临前，该平台推出了“回收加价”大礼包活动，只要回收的产品达到一定的价格，即可享受一定的福利补贴，如满4000，加200；满3500，加185等。市民陈先生告诉记者，

今年“双11”，他就将父亲的旧手机放在回收平台上进行抵扣，给父亲换了一台新手机。“虽然抵不了多少，但加上补贴，还有新手机折扣，仍然比平时划算。”陈先生说。

### 买完又后悔 二手销售也火热

凌晨购物一时爽，早晨醒来发现，有些东西买完就后悔了，怎么办？在“双11”活动如火如荼时，各大二手闲置平台也热闹了起来。不少买家转身成了卖家，打出的也多是“未拆封”“官网购买”等字样，且价格多为原购入价格的一半左右。各卖家给出的转卖理由多是因促销

优惠、囤货式消费导致商品闲置。市民陈女士告诉记者，她之前给爱人买护肤品时，店家送了不少小样，这次趁着“双11”处理掉。“这次我把化妆品放到闲鱼上卖，共3支，每支25毫升，低价68元出售，买的人也能享受到优惠。”陈女士说。

但是记者采访时也发现，无论是买方还是卖方，在闲置商品定价、产品质量、真假辨别、交易方式等方面，都存在问题。“很多买家都是随意讲价。”市民刘先生，他在闲鱼上挂了键盘、手机、相机以及平板电脑，虽然很多买家留言，但一看对方谈的价格，他就没有了出售的想法。



## “双11”首日 我省快件超三千万件

海都讯(记者 周宇艺) 昨日，记者从福建省邮政管理局了解到，数据显示，11月1日至11日，全省邮政、快递企业共处理快件3.09亿件，11月11日当天共处理快件3699万件，稳中有升，再创历史新高。

据了解，由于今年电商平台促销模式和节奏发生变化，促销高峰从往年的“单峰”(11月11日)变成了今年的“双峰”(11月1日和11月11日)，虽然今年整个促销期快递业务量产生了一定程度的分流，但得益于国内经济加速复苏，电子商务继续蓬勃发展，这次的业务旺季，我省快递业务量仍将保持持续增长态势。

提醒

### 避免在平台外交易 注意保存交易证据

记者了解到，像闲鱼等二手闲置物品交易平台，用户只要完成个人信息认证即可进行交易，无需额外押金，因此门槛较低。记者从黑猫投诉平台上看到，闲鱼在30天内收到的投诉量达到2169条。

福建元一律师事务所蒋双灌律师表示，在二手平台交易要提高警惕，尽量不要跨平台交易，同时在交易过程中，要核实对方身份，且在交流中明确物品的质量规格和现实状态、付款的条件等。同时，买卖双方要保留相关证据，以保障交易安全。

福州市消委会相关人士提醒市民，对“双11”的优惠价格，以及二手闲置平台上的信息不可盲目，购买前，一定要了解价格走势，在交易过程中要做好聊天记录，以及交易证据保存，遇到违约等情况，可向当地消委会投诉。