



CFP供图

双十一过后,“剁手族”纷纷收到了抢购的商品。如果买的东西不满意,除退货外,有些买家选择打官司来维权。现代快报记者了解到,近年来,因网购而引发的纠纷案件,数量越来越多。记者从玄武法院抽样18起案件分析发现,为吃的打官司的最多,另外,多数案件最终以和解而告终。

相比之下,到工商部门寻求帮助的人在变少。双十一后一周,南京工商12315热线接到投诉数量,比去年减少了179起。

现代快报记者 张玉洁 赵书伶

网购纠纷案增多,竹炭味花生没竹炭,店家退一赔三;买到三无“费列罗”,获十倍赔偿

双十一买到问题商品咋办? 除了退货还可打官司索赔

案例

“竹炭味花生”没竹炭,店家退一赔三

去年6月,南京市民刘女士在一家购物网站上购买了80包“竹炭味花生”,花了1920元。当时卖家在销售页面介绍,“每公斤竹炭花生营养相当于9公斤鲜奶的营养”“富含钙、蛋白质、氨基酸等多种人体必需的微量元素。而且活性炭成分具有很强的吸附作用,抗衰老,吸附毒素、排毒养颜。”

然而收到花生后,刘女士发现,配料表中并没有竹炭成分,而且这种花生只

是普通食品。她认为,卖家暗示花生中含有“竹炭”成分,并具有相关的营养保健功能,涉嫌诈骗。在向工商部门举报后,她把店家和网站都告上法院,要求退还1920元并3倍赔偿。

这起案件在玄武法院开庭审理,卖家并没有到庭。而网站则辩称称,店家入驻网站后,享有独立自主的经营权。只有在收到投诉举报并有证据证明店家违法经营的情况下,网站才会干涉。而得知竹

炭花生一事,他们已经对这款花生做了下架处理,也向刘女士提供了店家的具体信息,因此不应承担连带责任。

法院认为,店家在商品介绍中暗示花生含有竹炭成分,并宣称具有营养和保健功效,属于虚假宣传,构成欺诈。因此法院判决,店家要“退一赔三”。至于购物网站,法院认为他们提供了店家的详细信息,也对涉案产品下架处理,无需承担连带责任。

提醒

1 如何防止网购不被坑?

网购怎样才能不被坑?南京市消费者协会秘书长许明提醒,购买前,要选择正规、有经营资质的购物网站,正规网站一般在主页下方都有工信部的ICP认证标志和工商部门的“红盾”标识,不轻信非正规网站的“低价”“折扣”等宣传。此外通过网站下方企业查询登记,可了解企业的登记注册等详细信息,便于消费者事后维权。

下单时,应仔细阅读促销规则和返券使用规则,避免踏入循环消费陷阱。付款时,尽量选择正规的第三方交易平台和支付平台进行结算或者选择货到付款,不要与网络卖家直接进行线上交易,避免直接汇款给对方。对于桌面弹出的页面或商家要求二次付款的问题仔细甄别,防止落入不良商家和钓鱼网站的消费陷阱。同时还要保存好与卖家的聊天记录、卖家承诺等重要信息,一旦有需要可依法进行维权。买后如果后悔了也不要紧,可以使用“反悔权”,七天无理由退货。如果与卖家发生纠纷,要第一时间向所在地消协、工商等部门进行投诉或申诉,维护自身合法权益。

2 双11后当心退款骗局

据统计,去年双11后“退款骗局”成为投诉量最大的网购诈骗案例之一,一些不法分子浑水摸鱼,假冒卖家发送“交易卡单退款短信”,诱骗消费者访问钓鱼网站来套取网购账号密码。对此,许明也提醒,双11后,网络交易中申请退款的量也在增加,有些不法分子通常会在某些网店管理软件中植入木马,从而盗取网店的交易记录,在获得买家交易信息和联络电话后,再以电话、短信等方式诱骗买家访问钓鱼网站。“一定不要点击号称卖家发来的退款网页等链接。”如果要退款,可以直接登录买家中心,在购买商品列表中申请即可。

网购三无“费列罗”,买家获十倍赔偿

和刘女士一样对买到的产品不满意的,还有市民丁先生。他曾在一家贸易公司的网店上买了8盒费列罗巧克力,每盒108元,共864元。然而收到货后,他发现这些巧克力的包装上并没有生产厂家、生产日期等标识。他联系店家协商未果,就向工商部门投诉。因为销售标签标注不符合食品安全标准的食品,店家被

工商部门罚款3000元。此后,丁先生退了7盒巧克力,拿回相应的货款。至于剩余的那1盒,他打起官司,要求退货,并让店家十倍赔偿。这场官司,店家没有出庭,也没提交书面的答辩意见。

法院审理后认为,该店家所销售的商品因不符合食品安全标准被工商行政管理机关予以行政处罚,而相关法律规

定,“生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金”。

因此,前不久法院作出判决,支持了丁先生的诉讼主张,判决店家退还108元,并付10倍赔偿金8640元。

分析

网购食品打官司的最多

现代快报记者了解到,近三年来网购纠纷呈逐年增多趋势。今年3月,南京中院曾发布数据统计,以玄武法院为例,2012年受理网购纠纷案件2起,2013年受理7起,2014年1月至2015年3月受理18起。而据初步统计,截至今年10月,玄武法院受理的此类案件,至少又增加了8

起。记者从2014年至今的所有网购维权案件中抽取18个案例进行分析。

网购什么最容易引起纠纷?记者发现,在抽样的18起案件当中,涉及到食品、保健品等入口的东西案件最多,有10起,包括巧克力、葡萄干、牛奶、花生、胶囊等。一位买家曾经网购过进口的蛋

白粉,但是收到货后,商品包装上没有贴中文标签,全是外文。他就状告卖家,要求10倍赔偿。后来该公司跟他庭外和解,一次性补偿给他8000元。

除此之外,相机、手机等数码产品的案件有2起。其他的案件则是关于羽绒服、防盗门等的诉讼。

网购维权多以和解告终

在抽样的18起案件中,除了5起案件正在审理,其余已经结案的13起案件,有6起以当事人撤诉而告终。

市民徐先生(化姓)就曾因网购的食品有问题,状告上海一家食品公司。在提交诉状两个月后,他又提出撤诉,原因是

双方已经过庭外和解,卖家赔了他1万元。

至于其他案件的撤诉原因,当事人在撤诉时并没有提及。而记者从一些法官那里了解到,此类案件撤诉的大多原因应该跟徐先生一样,庭外和解了。在抽

样的这些案件中,另有3件当事双方以调解告终。

剩余4起案件,均由法院判决,其中就包括上述“竹炭味花生”和“费列罗”的两起案件。另外两起,法院驳回当事人的诉讼请求。

工商数据

“双十一”后一周,南京投诉同比减少179起

与网购维权诉讼数量逐年增长相反,向工商部门投诉的案件在变少。据南京市工商局的统计数据,11月11日至17日一周时间,南京市工商局12315热线接到了各类网购投诉1315起。工作

人员介绍,和去年同期相比,这个数据相对下降了,去年的投诉是1494起。

据介绍,市民投诉的问题主要集中在卖家以促销吸引消费者抢购,之后又以失误或系统故障等理由自行取消订

单;有的卖家以优惠价格销售,消费者下单后却一直不发货,并以无货为由要求消费者取消订单;网页宣传涉嫌虚假;部分网购商品质量存疑,不能正常使用;卖家推脱售后责任,拒不履行三包义务等。

