

面对这些风险,消费者该如何维权?

疫情期间,网络购物成为很多人购买生活用品的重要方式。与此同时,网购纠纷发生的风险也随之增加。如付款后商家迟迟不肯发货、网购平台推卸责任、发货速度慢等。面对这些风险,消费者该如何维权?在此,市场监管部门教您几招。

一、迟延发货和订单取消怎么办

疫情期间,更多人选择网上购买口罩、酒精以及各类防疫防护物资。但抢上付款后,商家迟迟不发货乃至有的因缺货频频取消订单。这种情况下,消费者是否能够主张商家进行赔偿?

各地高院均发布疫情相关法律理解和适用文件,新冠肺炎疫情系不可抗力事件是通行观点。《民法总则》第180条规定,因不可抗力不能履行民事义务的,不承担民事责任。法律另有规定的,依照其规定。《合同法》第117条规定,因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。如果商家确实因为优先供应疫情较重地区原因,商品被征调、征用导致无法发货或取消订单情形,不应承担赔偿责任。但如果迟延发货或者取消订单,消费者有权主张退款,商家应及时退款。以淘宝为例,防疫物资显示有极速退款通道,通常消费者权益能得到保护,在商家拒绝退款或迟迟不予处理时,可申请淘宝介入,通常淘宝能扣除商家保证金并先行垫付退款。

此外,网络购物应谨慎选择商品款项支付方式,优先选

择支付宝等第三方支付平台进行支付,收到货后再确认付款。实践中出现多起通过微信、银行账号等方式直接转账付款,后未收到商品的案例,如消费者遭遇诈骗等刑事犯罪时,应及时报警。

二、商家哄抬物价怎么办?

突发疫情的情况下,防疫用品大量消耗,价格有所上涨是正常的。但什么程度是合理?什么时候算哄抬物价?按照我国《价格违法行为行政处罚规定》中的相关规定,经营者(从生产到零售)有以下4种行为的,就属于“哄抬价格”的违法行为:一是生产防疫用品及防疫用品原材料的经营者,不及时将已生产的产品投放市场,经市场监管部门告诫仍继续囤积,造成市面上商品人为供不应求的;二是批发环节经营者,不及时将防疫用品、民生商品流转至消费终端,经市场监管部门告诫仍继续囤积,同样也是人为的造成市面商品供不应求,认为造成价格虚高以谋求更大利润的;三是零售环节经营者除为保持经营连续性保留必要库存外,不及时将相关商品对外销售,经市场监管部门告诫仍继续囤积的。同样也是非法囤积货物,导致商品供应不足,以达到价格急速上涨的目的;四是销售环节的经营者在销售防疫用品的过程中,虽然未大幅度涨价,但强制性的将防疫用品与该店内其他商品搭配售卖,变相提高防疫用品价格的行为,也属于哄抬价格。比如说,要求在本店买一个口罩就需要买一件其他什么商品,或者消费额达到多少才可以买口罩,否则就不卖。

如果遇到以上情况,消费者应当注意保存相关商品宣

传、交易信息、聊天记录等证据材料。可以向电商平台和政府价格主管部门、市场监管部门等有关行政部门进行投诉和举报。如发现卖家违法所得数额较大或者有其他严重情节的不正当价格行为,可向公安机关进行报案和举报。

三、一赔三和一赔十何时适用?

疫情本来就让人忧心,更糟心的是好不容易抢到的口罩竟然是假货或者存在瑕疵。这种情况下,消费者该怎么办?

《消费者权益保护法》第55条规定,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。

《食品安全法》第148条第2款规定,生产不符合食品安全标准的食品或者经营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经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

于消费者而言,也应理性选择购买商品,如抗疫大局下,口罩类物资明显已经支援武汉等重灾区,某些信用资质不高的网络店铺还有大批量N95或外科口罩出售,明显不具合理性,应谨慎判断风险。此外,亦不提倡为获得赔偿而进行的知假买假行为。从实际案例中对于三倍、十倍的赔偿可知持严格标准,如欺诈认定,除商品本身问题外,还会严格审查该消费者购买目的、是否存在陷入错误认识境地等,比如审查其

是否曾经购买过同样或类似商品,是否存在陷入错误认识的客观可能。对于商家不法行为,可及时向消费者协会、市场监管部门等机构进行举报。

四、网购交易平台是否承担赔偿责任?

通常网络购物通过交易平台进行,常见如淘宝、京东、微店等平台,那么消费者从平台上购买商品存在瑕疵时,是否能够要求网络平台承担相应责任呢?

《消费者权益保护法》第44条规定,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

所以网络交易平台提供者是否承担责任,应进行其是否提供销售者或服务者真实名称、地址和有效联系方式的区分。而销售者和服务者仍然是第一责任主体。

现实中有种情况为,网络交易平台即是销售者的情形,如网站自营类产品,或者网站自营其自行生产产品,那么该网站的网络交易平台身份和销售者或者生产者身份重合时,自然可向网络交易平台主张权利。

五、商品签收时间如何认定?

网络购物中通常商品交付方式为快递交付,疫情期间快递周期延长,交付方式转变为无接触服务,交付后签收时间直接影响退货时效计算。以淘宝为例,通常商家和消费者约定为7天无理由退换货,也有约定30日可退换情形,具体退换条款以购物时的页面提示为准,双方有特殊约定的从其约定。

退货时效从签收时间开始起算,通常不同送达和签收方式有不同影响:

一是快递柜签收,快递员将快递件放入丰巢、菜鸟、速易递等快递柜中,通常会电话告知收货人或者发送取件码,当收货人接到通知并知晓代收情形时,视为签收。实践中有快递员未予以通知并直接放入快递柜情形,且收货人并未收到取件码情形,这时如确有证据证明未得以通知,不应视为签收。

二是他人代收,他人代收包括门卫、邻居、家人代收情形,实际收货人由于生病、隔离等其他原因无法自行收货,应从收货人实际知晓及代收人实际收货视为签收时间。

三是实践中还有种快递公司自行签收的不规范行为,有的快递还未接收亦未接到通知,物流信息显示为签收,经询,快递员表示因考核需求需先填写签收,次日或之后再行送达。此时收货人应及时和卖家沟通并告知此情形,确认以实际签收时间为准,避免消耗退货时效。

此外,由于物流压力较大,有些地区存在只派送,不收件情形,导致退货实际无法进行,在此情况下亦及时和卖家取得沟通,合理确定退货期间。

怎样鉴别食品中是否添加了硼砂

据相关专家介绍,人体摄入一定量的硼砂后,会引起恶心、呕吐等症状,连续摄取后,硼砂会在体内蓄积,妨碍消化酵素作用,对消化系统产生危害、引起急性中毒等,剂量过多还可致死。硼砂的成人中毒剂量为1-3克,成人致死量为15克,婴儿致死量为2-3克。

如何鉴别食品中是否添加硼砂?

大家都知道硼砂是一种非食用物质,但因其增筋效果明显,即食品添加

后口感好、韧度高,仍被不法食品生产者所青睐,常被添加在腐竹、肉丸、凉粉、凉皮、面条、饺子皮等食品中。

那么,在购买食品的时候,如何分辨其中是否添加了硼砂呢?

加了硼砂的米面制品:因为通常硼砂用量很小,辨别起来并不容易,主要靠看和摸。用水把面皮弄湿后有滑腻感的,说明涂了硼砂。如果硼砂撒得多,手触时,还会有硼砂微粒粘在手上,

并能嗅到微弱的碱味。

加了硼砂的猪肉:摸时手感十分滑腻,使用了硼砂后,色泽上比正常新鲜猪肉颜色显得深一些。如果是刚涂抹,细心者还可能看到白色粉末附着。闻起来有微弱的碱味。

加了硼砂的腐竹:卖相好,不易发霉变质,且韧度高,久煮不烂。还可以在浸泡时注意下,如果水浑浊、有沉淀,大、粗糙,就有可能添加了硼砂。

加了硼砂的粽子:比正常的粽子吃起来会更有嚼头,米粒颗粒度比较大,不粘粽叶,剥的时候觉得很滑溜。

加了硼砂的凉皮:口感筋道,表面色泽过于黄亮,而且运输过程不易碎。

消费者如果在购物或就餐过程中发现了违法添加硼砂的行为,可以第一时间拨打12315进行投诉举报,打击食品安全违法行为,共同捍卫“舌尖上的安全”。