



在进博会餐饮服务区的上海小吃馆里,小笼包很受欢迎。这是在“南翔馒头殿”拍摄的创新口味小笼馒头和进博会吉祥物“进宝”。新华社发

眼下,“双11”购物节正在火热进行中。各大电商平台为吸引消费者下单,推出优惠券、满减、预售付定金等各类促销手段。有些人经历一番烧脑凑单操作后,买到了称心如意的商品,但也有不少人踩了坑,遭遇了网购纠纷。在网购中遇到各类纠纷该如何处理?

“双11”网购踩坑 这些情形可以维权

预售时付完定金后悔了,定金还能退还吗?

近年来,“定金+尾款”的预售模式成为网购促销的惯常做法。如果消费者付完定金后悔了,或者错过了付尾款的时间,定金还能退还吗?

法官提示

如果是由于消费者自己的原因,比如后悔或疏忽大意忘记支付尾款,这种情况消费者无权要求返还定金。如果在消费者支付了定金后商家违约,消费者可以要求商家双倍返还定金。如果是平台原因,比如系统故障导致消费者在规定时间内无法支付尾款,这种情况下消费者可以和商家及平台反映情况进行协商,也可以要求返还定金。

商家“先涨价再降价”是否涉嫌欺诈?

不少消费者还发现,有些商品提前涨价后,在促销活动当天又降至原价。

法官提示

在商品交易过程中,价格本就有一定合理的波动范围,因此先涨价后降价的行为要具体区分。如果商家为了营造降价销售的假象,故意去编造商品的原价折扣等信息,诱导消费者购买,就可能涉嫌价格欺诈。如果只是在市场交易范围内进行合理的价格波动,商家没有欺诈的故意,这种情况一般不构成价格欺诈。如构成欺诈,消费者可按照消费者权益保护法第五十五条的规定,向商家主张退一赔三。

7天无理由退换货,要注意哪些特殊情形?

7天无理由退换货是很多网购消费者都了解的权利。但是,在使用7天无理由退换货时,也需要注意一些特殊情形。

法官提示

定制的商品、鲜活易腐的商品、有时限的商品,比如期刊、杂志,以及交付之后就可以使用的电子数据类的商品,不适用7天无理由退换货。商品性质特殊且经消费者单独确认之后,也可以排除7天无理由退换货。如果商品存在质量问题,退换货不受7天时间限制,要根据商品具体的国家法律规定的三包期限,或者商家与消费者之间约定的质保期限。

提醒广大消费者,不要一味追求所谓的低价促销,要理性消费,也要敢于维权。

据央视新闻

这些购物骗局 看看你熟悉吗

相关内容详见06版

金钟河赵沽里片区焕新未来共筑美好
东丽城市更新有序进行部分项目预计年底完工

本市出台公办养老机构入住评估轮候管理办法
确保基本保障对象统筹安排100%入住