

“双11”期间,很多消费者进入“买买买”状态。不过除了消费,请将这些网购相关的法律知识一并加入“购物车”中,在遇到相关问题时,学会使用法律武器来保护自己。

## 购物狂欢后 这些法律知识请知晓

### 1 忘记付尾款,定金能否退还?

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。

忘记付尾款时定金是否退还,需要分情况来看。如果是消费者自身原因,一般情况下,定金是不予退还的。消费者在网络提交订单后,合同即成立。合同成立后,消费者有按时付款的义务。若消费者在支付定金后未能支付尾款,即未能履行付款义务,会导致合同无法继续履行,构成违约,无权请求返还定金。

如果商家存在过错,比如商家未按约定时间提醒消费者付尾款、商品出现严重质量问题等,这种情况下消费者有权利要求退还定金,并且可能还会得到相应补偿。另外,如果合同中有特殊约定,例如约定了一定时间内未付尾款可退还部分定金等情况,则按照合同约定履行。

### 2 哪些属于霸王条款? 遭遇霸王条款如何维权?

消费者在商品购买链接上可能会遇到这样的提示,“预售商品不退”“特价商品不退不换”“平台拥有最终解释权”“不支持七天无理由退货(法定排除商品除外)”等,这些看似是合约合意但实质属于“霸王条款”。

消费者权益保护法规定,通过网购平台购买的商品,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,但是如果消费者购买的是定制物品、鲜活物品、报刊,或者是在线下载的音像制品、软件类的商品,那么是不支持七天无理由退货的。

“双11”购物,如果遇到霸王条款可通过以下方式维权:拨打12315投诉电话;向经营者所涉行业主管机关投诉;涉及侵权的,可依法向法院提起诉讼。

### 3 网购商品附赠的赠品有质量问题,可以索赔吗?

赠品属于经营者以其他方式表明商品或者服务质量状况的产品,与销售的商品一样应当具备合格的品质,经营者不得以赠送为由提供不合格或者假冒赠品。

根据《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》第八条规定,电子商务经营者在促销活动中提供的赠品给消费者造成损害,消费者主张电子商务经营者承担赔偿责任,电子商务经营者以赠品属于免费提供为由主张免责的,法院不予支持。

因此,免费≠免责,赠品作为经营者提供的产品,同样受消费者权益保护法约束。当赠品不符合法定要求或发生质量问题,电商经营者应根据标的性质和消费者损失大小,承担修理、重做、更换、退款退货、赔偿损失等违约责任。

### 4 所有商品都适用七天无理由退货吗?

七天无理由退换货是很多网购消费者都知道的一个权利。但是,在使用七天无理由退换货时,也需要注意一些特殊的情形。

消费者权益保护法第二十五条规定,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,但下列商品除外:(一)消费者定作的;(二)鲜活易腐的;(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定履行。

### 5 网购需要维权时,消费者应保留和提供哪些证据?

网购中产生了纠纷,消费者可以采取多种处理方式。先跟商家协商,反馈问题并表明自己的需求。如果不行,可以通过平台客服或者申请平台介入。如果还是无法解决,应向消费者权益保护协会等相应行业组织反馈情况。

如果以上途径都不能解决问题,就要通过司法途径向法院起诉,维护自己的权利。消费者最好保留好相关证据。

第一类就是相应的主体信息材料,对于消费者而言,就是自己的账号注册信息、账号的实名认证信息、购买的信息等。对于商家而言,要查询到商家相应名称以及地址等。电子商务法中有相应规定,平台是应当对于商家的信息进行披露的,现在市面上可见的大平台上都是可以查询到商家的具体信息的。

第二类是商品的信息,在收货的过程中,尤其是对于贵重的商品,最好保留相应的开箱视频,还原商品最初收到的情况,以免后续的纠纷产生,或者说在纠纷产生过程中没有相应的证据去维权。

第三类是订单的交易信息以及沟通的过程,比如交易快照,跟商家的聊天记录或者通话记录等。

第四类是商品存在问题的一些相应材料,比如检测报告、故障的认证材料以及相应的照片、视频等,这些都是维权过程中应当好好保留的相应材料。

### 6 快递在运输途中丢失或被冒领,谁来担责?

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,但是法律另有规定或者当事人另有约定的除外。

因此,采用快递物流方式交付的网购商品,其交付时间通常为收货人的签收时间,此时商品毁损、灭失的风险才转移至买受人。而在商品签收之前,商品毁损、灭失的风险仍由出卖人承担。

快递在运输过程中丢失或被冒领,责任承担方也需根据具体情况确定。如果是快递公司在运输、仓储、派送环节因自身管理不善,如包裹丢失、未按规定流程派送导致被冒领,快递公司需要承担责任;如果商家在发货环节出现错误,比如把包裹交给了不可靠的第三方物流,或者填写快递单信息错误等,导致包裹后续出现问题,则商家需要承担责任;若存在第三方故意盗窃快递或者冒领,并且有证据证明快递公司已经尽到合理注意义务,第三方需承担侵权责任。另外,若因收件人自身原因导致包裹丢失或被冒领,如收件人告知快递员将包裹放于门口后丢失,这种情况下收件人可能需要承担部分责任。

