

网购遇到问题 维权指南来帮忙

“双11”网络促销期间，消费者遭遇定金不退、订单被取消、商品质量有问题等烦心事怎么办？山东省消费者协会针对消费者关心的11个问题给出解答，助您维护合法权益，守好钱袋子。



Q 网购未付尾款,定金能退吗?

要弄清这个问题，首先要区分“定金”与“订金”。定金具有担保合同履行的性质，相当于您向商家作出的履约承诺。若您最终未支付尾款，则构成违约，商家有权不予退还。而“订金”一般视为预付款，交易未达成时可退还。“双11”预售多为“定金”。若因商家原因(如缺货、商品信息变更)导致合同无法履行，商家应双倍返还定金。若您因个人原因不想购买，可尝试在支付全部尾款后，依据“七天无理由退货”等规定申请全额退款(包括定金部分)。

Q 商家单方面取消订单,消费者能否索赔?

消费者网购付款后，与商家之间的买卖合同即告成立。商家未经您同意单方取消订单，属于违约行为。可要求商家继续履行合同(即发货)，或主张赔偿因此遭受的损失，如商品差价、优惠券损失等。

Q 所有商品都适用“七天无理由退货”吗?

“七天无理由退货”期限自您签收商品的次日起算，退回商品应保持完好。但“无理由”不等于“无条件”，消费者定制的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或已拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸和期刊等不适用于该规定。下单前请仔细阅读商品说明，避免产生退货纠纷。

Q 快件运输途中丢失或被冒领,该找谁?

网购过程中，消费者与商家之间存在买卖合同关系，快递服务通常由商家提供。因此，商品在运输途中丢失、被冒领，商家尚未完成货物交付义务，构成违约，根据合同相对性，您有权要求商家负责处理，比如重新发货或退款。商家承担责任后，可再向快递公司追偿。

Q 网购的商品有质量问题,怎么处理?

一是保存证据，拍摄商品质量问题处的清晰照片或视频，保留订单截图、与商家的聊天记录等。二是联系商家，及时向商家说明情况，提出退货、换货、维修或赔偿等要求。三是申请平台介入，若商家推诿塞责，可申请电商平台客服介入处理，商品存在质量问题，商家必须依法承担责任。

Q 网购到假冒伪劣商品,能要赔偿吗?

网购到假冒伪劣商品，可以解除合同，要求商家退还货款以及赔偿商品或服务价款三倍的损失。如赔偿金额不足五百元，则需赔偿五百元。若买到不符合食品安全标准的食品，可要求商家支付价款十倍或损失三倍的赔偿金。

Q 赠送的产品有质量问题能索赔吗?

商家宣称“赠品不享受三包”等属于无效格式条款。赠品作为商业促销手段，同样应符合相应的产品质量标准。若赠品存在质量问题，消费者有权要求商家履行更换、修理等义务，或承担相应的赔偿责任。

Q 主播承诺假一赔十,是否算数?

主播在直播间作出“假一赔十”等公开承诺，不是随口说说，而是对消费者的承诺，是促使消费者购买商品的重要因素。一旦下单购买，这个承诺就成了合同的一部分，对主播或其背后的商家具有法律约束力。若购买商品与承诺不符，可以依据该承诺主张权利。注意保留直播间录屏、订单截图等作为证据。

Q 商家先涨价后促销,可以要求退差价吗?

商家在促销期间虚构原价、先涨价后降价等行为，诱骗消费者进行交易，侵犯了消费者的知情权和选择权，涉嫌价格欺诈。商家构成价格欺诈的，您有权要求商家退差价，并承担惩罚性赔偿责任。若协商未果，可向电商平台或监管部门投诉举报。

Q 消费者的网购信息被泄露,怎么办?

一是及时止损，立即修改相关账户密码，解绑不常用的支付方式，避免财产损失。二是联系平台，要求平台核查信息泄露原因，若系平台或商家责任，可要求其承担相应赔偿责任。三是报警处理，若信息泄露导致被骗，应立即向公安机关报案。

Q 发生网购纠纷,如何起诉?

出现网购纠纷，若与商家协商不成、需要起诉的，在没有约定管辖法院的情况下，消费者有权选择法院管辖地。可以向商家的注册地或实际经营地的法院起诉，也可以向自己住所地或合同履行地(收货地)的人民法院提起诉讼。

本报综合

仓储物流备货 警惕七大隐患

“双11”大促活动如火如荼，不少商家早已备下充足的货物，而仓储物流场所建筑面积大，储存货物多，人流、物流集聚，一旦发生火灾，极易造成财产损失和人员伤亡。对此，我市消防部门梳理了仓储物流场所“七大风险隐患”，并作出安全提示。

□本报记者 王晓萌

风险隐患

● 风险一 临时增加存储空间

物流高峰期，一些仓储企业和物流园区往往临时增加存储空间或扩大仓库规模。部分旧厂房被改建成仓库，原有的设计用途与现有的消防安全要求不匹配，存在耐火等级低、建筑空间大、储存物资多等问题。尤其是一些简易仓库，未按标准进行阻燃处理，发生火灾时容易倒塌，给灭火救援带来极大困难。

● 风险二 消防设施老化、失效

消防设施是预防和扑救火灾的重要设施。如果消防设施没有定时进行安全检查和维护保养，烟感系统、自动喷水灭火系统、水喷雾灭火系统等可能因老化失效而无法正常工作。此外，在防火门、防火窗和防火卷帘附近堆积杂物也会影响其正常使用，导致发生火灾时无法发挥作用。

● 风险三 货物分类存放不合理

“双11”期间，仓储企业和物流园区需要存储大量货物，如果货物未按照火灾危险等级、化学特性等分类摆放，或者未设置合理间隔，极易引发火灾。

● 风险四 电线敷设不规范

仓库内部用电线路敷设不规范是引发火灾的重要原因之一。如果仓库内部存在线路未套管保护、私自架设临时线路、乱拉乱接等现象，极易导致线路杂乱不堪、线头裸露等问题，从而引发火灾。

● 风险五 货物占堵通道出口

疏散通道和安全出口是火灾发生时人员疏散逃生的重要通道。“双11”期间，为便于储存更多货物，一些仓储企业和物流园区可能会出现临时占用疏散通道、安全出口的情况。一旦发生火灾，会影响人员疏散逃生。

● 风险六 仓库内使用明火

“双11”期间，由于工作繁忙和人员紧张，部分员工可能会忽视消防安全规定，在仓库内违规动火作业、吸烟、做饭等，极易引燃周围货物，造成不可估量的损失。

● 风险七 日常管理不到位

部分仓储企业存在管理混乱、消防培训不足、应急预案不完善等问题，一旦发生火灾，难以迅速有效应对。

防范措施

● 建筑耐火等级要达标

耐火等级分为一级、二级、三级和四级，分别对应不同的建筑材料、耐火极限和适用范围。因此，不同种类物品存放的仓库要严格按照耐火等级。

● 消防设施要完备

仓储物流企业必须按建筑防火规范配备消防设施，如火灾报警设备、排烟设施、室内外消火栓、自动灭火系统等。

● 办公区、库区设置要合规

根据《建筑设计防火规范》要求，仓储物流企业办公区和库区保持防火间距。办公室、休息室等严禁设置在甲、乙类仓库内，也不应贴邻。办公室、休息室设置在丙、丁类仓库内时，应采用耐火极限不低于2.50h的防火隔墙和1.00h的楼板与其他部位分隔，并应设置独立的安全出口。隔墙上需开设相互连通的门时，应采用乙级防火门。员工宿舍严禁设置在仓库内。

● 电气线路管理要到位

仓储物流企业要重视电气线路管理，明确消防配电线路与生产生活用电。库区内严禁私自架设临时线路，定期对电气线路进行检查和维护。

● 消防车通道设置要合理

消防车通道就是生命通道。较大规模的仓库一旦发生火灾往往持续时间较长，在实际灭火救援中用水量大、消防车投入多，如果没有畅通的消防车通道和平坦的空地，会延误灭火的有利时机。

● 禁火禁烟标识要到位

仓储物流企业应在区域内设立足量的禁火禁烟标识，提醒员工严禁在仓库内使用明火，禁止吸烟，下班后关紧门窗，防止飞火入内。对于存放易燃易爆危险品的仓库，应设置防静电设施，并设专门标识进行警示。