

「双十二」新看「法」③

买买买的你，售后遭遇了哪些「坎」

本报记者 魏鑫梁



今年的“双十二”已结束十多天，你的快递都收到了吗？物流和售后服务还满意吗？在大家享受购物快乐的同时，关于“双十二”期间出现的快递物流变慢、商品质量不高、售后服务不佳、客服服务比平时差、商品价格先升后降、很多商品不包邮等问题也不断暴露出来。

营销“乌龙”不该让消费者埋单

高虎

在“双十二”期间，“买、买、买”成了大家躲不过的话题，各大网络购物平台也会趁机推出五花八门的优惠促销活动来吸引消费者。当大多数用户还在被“双十二”的预付款、优惠券、满减等活动弄得晕头转向之时，某知名品牌饮料在淘宝官方旗舰店发布的一条公告直接冲上微博热搜。

事件起因系该店铺定价时，将一箱79元的饮料误定价为3.5元，诱人的低价让该款饮料一夜之间销量暴增至30万单。随后，便有一名该公司运营人员在网上发帖称：自己的失误给公司造成200多万元的损失，该损失远远超过自己的承受能力，恳请已购买的消费者在后台申请退款。

因商家操作失误，消费者购买的产品就要退货？有网友评论，这

是商家的一次成功营销，但也有网友认为，这可能真是操作失误，并呼吁大家不该善意“薅羊毛”。对此，无论是营销方案还是操作失误，笔者认为是营销方案还是操作失误，商家以无货为由要求消费者退货退款，属于违约；如果知道自己无法履约还故意承诺，属于欺诈。预售模式只是对商家有利，如果预售商品无货，除了退款，更应该赔偿，因为耽误消费者的正常使用了。

首先，消费者并非主动通过不合理手段利用规则占便宜，而是通过正当渠道、遵守规则购买商品，这种行为不属于善意“薅羊毛”。何况此事发生在“双十二”这种网络购物大促销时段，消费者完全有理由认为此事为真。其次，民法典和电子商务法均规定，电子商务经营者通过互联网发布的商品，用户选择该商品并提交订单成功时，合同就成立了。即使真是企业运营人员操作失误，在企业正式依法向法院或仲裁机构申请变更或撤销合同前，已成立的订单均具法律效力，企业应当履约。

能扫地机，在10月20日预付定金时，商家称可以随机附赠一款手持吸尘器，并且前200名付尾款者还可以赠送一个消毒机。

11月1日0点整，雷女士便抱着手机快速支付尾款。智能扫地机很快送达，雷女士用起来也十分满意，可就是赠品没有随机附赠，询问客服，客服却说要点“确认收货”后才能赠送。雷小姐说：“当时我就想，如果确认收货了商家不送赠品那该怎么办？但客服坚持称，如果不确认收货，系统没有办法发赠品。无奈，我只能签收。”可是在签收5天后，雷小姐依然没有收到赠品发出的通知，在一天天催促下，11月17日，手持吸尘器终于发货，但是消毒机却还在等待中，究其原因，竟是前200名付尾款者名单还没有整理好。雷小姐叹气说：“真是花钱让自己生一肚子气。”

此外，消费者黄小姐也向记者吐槽道：“预售的产品还没到付尾款的那天，购物页面就变了，当时的价格和赠品就找不到了。去年‘双十二’的时候就吃过这个亏，所以我现在都会在下单时截图，等到付款的时候再一一对照。”

“双十二”期间投诉日均89万条

从2021年3月陕西省消协发布的2020年网购消费投诉看，投诉主要集中在“618”“双十二”和开学季等网购消费高峰期，主要内容为部分不良商家有意通过制定复杂的捆绑式优惠促销套餐、不平等定金条款、先涨价后降价、低价吸客随意砍单、不法微商虚假宣传销售假冒伪劣产品等。

今年10月20日至11月12日期间，中国消费者协会利用互联网舆情监测系统对相关消费维权情况进行了网络大数据舆情分析，共收集“双十二”相关消费维权类信息2100余万条，日均信息量约89万条。

监测期间，消费维权信息虽呈现出曲线波动走势，但每日相关舆情数量较为平稳，11月1日、10日和11日信息量较多，10日最多为1416790条。通过舆情监测系统共监测到吐槽类、消费维权信息4953918条，占消费维权信息总量的23.2%。

记者在中国消协网站上看到，占据

投诉榜第一名的是价格争议，主要集中在11月1日，与预售定金和尾款有关。这种争议主要分两种情况，一是不少准备付尾款的消费者发现叠加各种优惠后，预售价格可能并非最优惠；二是不同直播间的差价、直播带货与直接下单的差价等争议。

排在投诉榜第二名的是快递物流问题。不少网友吐槽物流信息不更新，客服机器人回复无法有效沟通。许多消费者认为，根本原因是商家虚假发货，造成物流信息多日不更新。

除此之外，也有消费者吐槽，大量快递包裹在配送站堆积，产品错配、缺货或损毁现象频发。记者在西安市的菜鸟驿站等多个快递收发点了解到，从包裹数量来看，去年“双十二”一个快递站的包裹量约1000件，而今年“双十二”包裹量明显超过去年，日均处理量基本为1.5至2倍，这样的物流压力要保证同样的物流服务水平是非常困难的。

少些商业套路 多些理性消费

据消费者协会工作人员介绍，消费者权益保护法有七天无理由退换货的规定，但有些商家不承认，这就违反了法定的消费者权益。如果订单较少，商家以无货为由要求消费者退货退款，属于违约；如果知道自己无法履约还故意承诺，属于欺诈。预售模式只是对商家有利，如果预售商品无货，除了退款，更应该赔偿，因为耽误消费者的正常使用了。

陕西稼轩律师事务所汪星律师称，目前网络商品良莠不齐，消费欺诈事件也层出不穷，一些无良商家通过误导性的文字说明和经过技术处理的图片介绍商品，出售一些假冒伪劣，甚至走私产品，造成消费者难以区分优劣、辨别真假的现。同时，对于网络平台具有用户海量、时时变化等特点，目前执法手段和技术能力难以跟上，对一些投诉、举报跨区域，甚至涉及境外的，无法取得完整证据，直接导致案件无法办理。

汪星律师说，由于网购受时间性、

地域性限制，双方自行协商成功率低、先行赔偿责任难落实，这就需要更高效便捷的解决纠纷机制。因此，电商平台应建立更有效的内部监管机制，加强对商家经营行为的监督，督促商家及时履约或退款，对预售欺诈行为及时采取制止措施，必要时可直接取消电商入驻资格或要求其承担赔偿责任。市场监管部门应加强监管，一旦发现违法违规或者损害消费者权益的行为，要及时依法查处。

中国消费者协会从充分保护消费者的合法权益着眼，持续强化对电商在营销促销中违法违规行为的监督管控，既要紧盯特定时间节点，又要严守平时日常。协会从充分回应消费者的消费诉求着手，鼓励并引导电商平台及相关主体构建更具诚意、更少套路的商业模式，提升商品质量与服务水平。

消费者自身要坚定良好消费心态、保持理性消费节奏、把握合理消费尺度，要秉持绿色消费理念、避免挥霍浪费，让消费回归理性。 C2

立言

平安建设 人人参与

莲湖：主题宣传精彩纷呈

本报讯(记者 马文青)“平安建设问卷调查来电话是多少?”“12340!”“预防电信诈骗，我们应该安装什么手机软件?”“国家反诈中心APP!”11月19日下午，西安市公安局政治部联合公安莲湖分局在宫园壹号社区开展平安西安建设主题宣传活动。

以“致敬伟大祖国、致敬公安英雄”为主题的《我是警察》公安英模系列电影之《明天我休息》摄制组成员来到活动现场，该电影原型人物全国人大代表、全国特级优秀人民警察、公安莲湖分局劳动南路派出所民警郝世玲，电影角色郝爱玲扮演者影视演员周显欣及辅警扮演者祝天宇应邀到场。郝世玲在发言中，分享了她四十年来社区警务工作的所感所悟。

当日下午，宫园壹号社区人头攒动，热

闹非凡。宣传活动在舞蹈《高空舞龙》中拉开帷幕。西安市公安局警官艺术团带来的歌曲、舞蹈、二胡独奏、快板及社区艺术团编排的手语表演等文艺节目精彩纷呈，将共建平安、共享幸福融入其中，浓缩了人民群众对社会治安明显好转、“九率一度”显著提升的真切感受，赢得了现场观众的阵阵喝彩。

活动现场，公安莲湖分局刑侦大队反诈中心、户政大队、治安大队、禁毒大队、北关派出所等民警，面对面向群众进行反诈、户籍、禁毒、治安管理、文明养犬等方面普法宣传；莲湖公安“英模”志愿者服务队和“莲心”反诈宣传队民警结合工作实际，一对一解答群众疑问、讲解公安知识、提供法律咨询。 C2

扶风：多措并举提升满意度

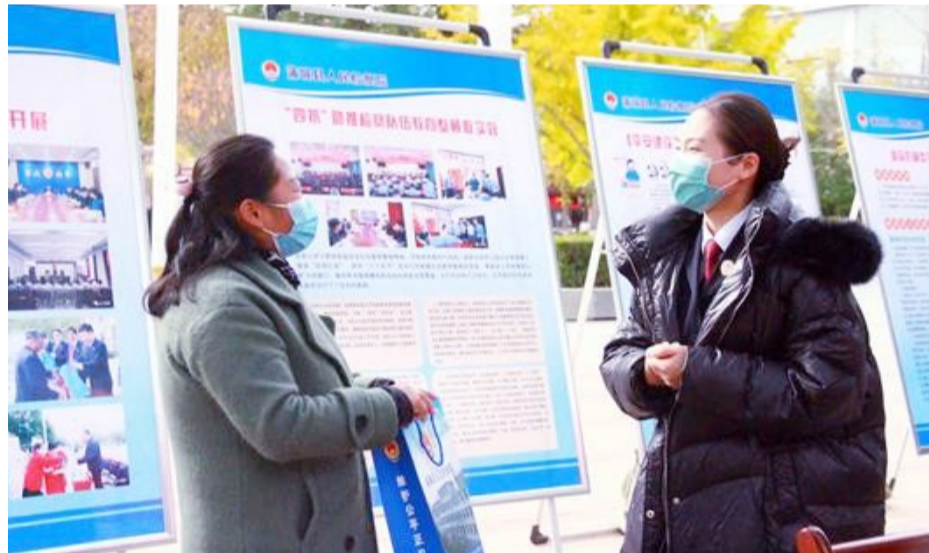
本报讯(记者 史红海)为深入推进平安建设，营造平安稳定和谐的社会环境，近期，扶风县强化举措、狠抓落实，助推平安建设工作再上新台阶。

该县召开了全县平安建设工作会议，对各项重点工作进行了安排部署。各镇(街)、平安建设成员单位结合实际，细化分解工作任务，压紧压实责任，落实方法举措，确保平安建设工作稳步高效开展。

各镇(街)、有关部门通过电视、网站、微信公众号、户外电子屏等开展全方位、多角度、立体式宣传，进一步营造浓厚氛围，提升宣传效果。政法单位以及应急管理、自然资源、信访、民政等部门扎实开展了“飓风2021”专项执行行动、“护苗2021”专项行动、反诈专项行动等十大专项行动，有效解决群众的“急难愁盼”问题，合力推进平安建设工作提质增效。

县委政法委牵头组建平安建设治安巡逻队，常态化开展夜间治安防控巡逻，做到新老城区、镇村组全覆盖，不断提升治安防控水平，震慑违法犯罪行为，维护社会和谐稳定。为有效督促指导各镇(街)、平安建设成员单位切实履行平安建设主体责任，扶风县成立了平安建设督导组，对镇(街)、县级部门认真开展督导检查，对存在的问题及时反馈，督促抓好整改，进一步推动平安建设各项任务落地见效。

扶风县通过多项有力举措，稳步推进平安建设工作。截至目前，该县累计发放平安建设宣传品5万余份、悬挂横幅500余条；全天候治安巡逻30场次，参与警力达200余人次，平安建设宣传氛围更加浓厚。十大专项行动解决群众操心事、烦心事、揪心事70余件，群众对平安建设的知晓率和满意度稳步提升。 L5



近期，蒲城县人民检察院通过摆放展板、发放宣传资料、解答群众咨询等方式开展平安建设宣传，向群众讲解平安建设、“九率一度”知识，宣讲检察机关公益诉讼、司法救助、未成年人保护等职能。

本报记者 张建锋 通讯员 刘媛 摄 L5

让群众拥有更多获得感

——长武县昭仁街道推动平安建设走深走实

“平安是福。老百姓对平安生活的追求，是我们努力奋斗的目标。”这是长武县昭仁街道综治维稳办主任刘玉林写在工作笔记上的一句话。

今年以来，昭仁街道紧紧围绕“政治安全、社会安定、人民安居”三大目标，坚持把提升人民群众安全感和满意度作为平安建设的出发点和落脚点，全面加强治安管理，全力化解矛盾纠纷，进一步营造平安建设人人有责、人人尽责、人人享有的浓厚氛围。

为不断完善共建共享社会治理新格局，昭仁街道成立了平安建设工作领导小组，制定了平安建设实施方案、平安建设网格化管理制度、平安村(社区)创建实施方案等措施，探索形成了主要领导总领抓、分管领导直接抓、业务领导抓行业、包片领导抓片区的包抓责任制，确保平安建设责任落实落细落地。工作开展以来，昭仁街道始终坚持用心用力为群众做好事、解难题，把党和政府的关心传递给辖区每一个家庭，赢得广大群众点赞。

“迎难而上，才能解决矛盾、维护稳定。”昭仁街道党工委副书记、政法委员秦建军在化解了尧头村群众矛盾后说道。

尧头村涉及全村重点项目建设工作，历史遗留问题较多，各种矛盾交织。针对实际情况，昭仁街道抽掉了12名政策清、能力强、作风硬的干部，组成工作组进驻一线，听群众诉求、问群众困难、解群众矛盾，有效推进了项目进展，维护了辖区平安稳定，为全县高质量发展贡献了力量。

此外，昭仁街道采取入户访问、电话

抽查等方式，开展了平安建设民意大征集活动。通过征集民意，找出工作短板、弥补工作不足，力促平安建设群众满意度不断提高。同时，昭仁街道狠抓村级巡逻、常态化扫黑除恶斗争、矛盾纠纷化解、安全生产、食品安全等工作，瞄准重点环节和领域，大力推进平安建设工作。据统计，今年以来，昭仁街道开展平安建设入户访问1.3万余户、电话抽查1500人次，征得意见建议26条。目前，已经建立了问题清单、整改清单，正在逐项补短板、强弱项。

初冬的长武县，寒风凛冽，但昭仁街道幸福院里传来的阵阵笑声让这个冬天有些暖意。幸福院里，昭仁街道机关党支部刚刚成立的“昭仁小板凳”工作组，正在给老人们讲解冬季用电安全、风雪天气应对等知识。

在昭仁街道的大街小巷，随处可见“你为平安出一份力 平安为你添一分福”等平安建设宣传标语。农家院里，“红袖标”志愿者们与群众一起拉家常，话平安。玉米场上，劳作的人们一边晒玉米，一边听着长武县平安建设广播。

今年截至目前，昭仁街道已悬挂横幅48条，书写标语32条，入户发放宣传彩页1万余份、平安建设扇子6000把，开展平安建设专题宣讲6场次。昭仁街道通过广泛宣传，营造了“人人知晓、人人参与”的平安建设氛围，进一步提升了群众对社会治理和平安建设工作的知晓率和参与度。出行越来越放心、居家越来越安心，昭仁街道百姓的幸福感和安全感在不断增强，大家的脸上都洋溢着幸福的笑容。 刘攀峰 L5