

食品过期、产品“三无”、宣传不符、商家不发货,怎么办?

“双十一”,遇到这些闹心事大胆找我们

淳安县市场监督管理局投诉举报电话:12315

邵翠 郑洁

明天就是一年一度的双十一,今晚,“买买买”的剁手党们又将开启疯狂抢购模式。衣服买多了可以慢慢穿,食品买多了可以慢慢吃,但如果好不容易抢到的东西存在质量等问题,不退不赔吃了哑巴亏可怎么办?淳安县市场监督管理局温馨提醒,谨慎购物,大胆维权。下面是几起发生在我们身边的网购维权案例,看看这样的情况,你是否也遇到过。



临过期食品重新包装,立案查处

2017年1月,余女士来电反映,其在某网店购买了5盒芝麻糖,价值80元,在拆开食用时感觉味道不太对,于是向淳安县市场监督管理局投诉,要求店家进行赔偿。

接到投诉后,工作人员立即联系店家开展调解工作,店家十分爽快地答应了消费者提出的退货和赔偿要求。在调解过程中,工作人员发现该网店近期有多次这样的投诉,并且每次调解都十分顺利,感觉十分可疑。于是对经销商进行了检查,发现这家店是从别的生产企业低价购进临近保质期的食品,

然后重新包装后再进行销售,于是,工作人员立即对此家网店进行立案查处。

法律依据:《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条规定,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。

产品与宣传不符,退一赔三

2017年8月,谢先生反映其从网上购买的男士服装,在网站上宣传的是面料成分为75%棉和25%聚酯纤维,收货后感觉面料成分不对,与店家协商无果,投诉至淳安县市场监督管理局要求退一赔三。

接到投诉后,工作人员立即进行调解和调查,经查明是店家做了虚假宣传,实际面料成分为75%聚酯纤维和25%棉。经调解店方统一以退一赔三的标准赔付给消费者。同

时,我局针对该行为进行立案查处。

法律依据:《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,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;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

付款成功拒发货,行不通

2017年1月,徐先生在某淘宝店铺促销时低价拍下100把工具钳子,显示付款成功后,该网站只发一件后便拒绝发货,原因是库存不足。消费者对商家的说法表示不认可,要求商家按承诺发货,并赔偿因此纠纷产生的相关费用,遭到对方拒绝。

接到投诉后,工作人员立即进行调查和调解,在工作人员的沟通和督促下,企业为消

费者办理退款,并送价值100元的商品作为补偿。

法律依据:《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

“先提价、后打折”,商家得三倍赔偿

2017年6月,郑女士在某淘宝店铺促销打折时,以388元的促销价购买了一件衣服,网站显示原价780元。后来同事告诉她,比她早些时间她也买了一件,没有搞促销,价格为380元,郑女士认为该店是“先提价、后打折”,提出投诉要求赔偿。

接到投诉后,工作人员立即进行调解和调查,确认商家是先提价、后打折属欺诈,经

调解商家予以消费者三倍赔偿。

法律依据:《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,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;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

买到“三无”商品 销售商得负责

2017年5月,李女士投诉称其在网上购买了一瓶100元的某品牌香水,到货一看属“三无”商品。她在网上和销售商协商退货事宜,网商以其不是生产商为由只答应退款,但拒绝加倍赔偿要求。

工作人员接投诉后,联系上销售商商某,核实消费者反映的问题。得知李女士反映的情况属实后,工作人员耐心做工作,商某同意除退还100元的货款外,再赔偿500元经济损失。

法律依据:《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,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;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

淳安县市场监督管理局温馨提醒—— 网购的正确打开方式

第一,消费者要理性消费,不要被优惠、便宜冲昏头脑,要在不同网站或实体店面做全面比较之后,再谨慎下单。第二,选择正规的网络交易平台,尽量选择经营规模较大,信誉度比较高,口碑较好,消费者评价较高的店商。第三,了解商家对于优惠活动设置的前置条件,对于不支持“七日无理由退货”“定金恕不退还”等不合理条款的要坚决予以抵制。第四,注意网络安全,不要在没有任何资质认证的网站上下单,更不要轻易相信对方以任何理由要求直接转账至私人的账户。第五,特殊物品要考虑选择快递保价或者是购买运费险。第六,先验货再签收,收货时一旦发现商品有问题,要立即联系商家,并拒收商品。第七,注意网购七日无理由退货的时间期限。第八,注意保留消费凭证,比如聊天记录、购物记录、购物页面截屏等,以便出现纠纷时,及时有效维权。