



商家随意取消订单、快递丢失怎么办 双十一网购维权指南来了

随着“双十一”网络促销火热进行，不少小伙伴看着账单心疼不已。更糟心的是，还可能遭遇定金不退、订单被取消、商品质量问题等烦心事。别慌，这份实用的网购指南来了！山东省消费者协会针对大家最关心的10个问题给出解答，助您维护合法权益，守好钱袋子！



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办



1 网购未付尾款，定金能退吗？

消费者单方反悔退不了，商家违约应当退！

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，商家有权不予返还。而“订金”一般视为预付款，交易未达成时可退还。“双十一”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。若您个人原因不想购买，可尝试在支付全部尾款后，依据“七日无理由退货”等规定申请全额退款（包括定金部分）。

2 商家单方面取消订单，消费者能否索赔？

可以！商家行为构成违约！

您下单并付款后，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。您可以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。

3 所有商品都适用“七天无理由”退货吗？

并非如此！“七天无理由”退货也有例外情形。

“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、期刊

等不适用该规定。下单前请仔细查看商品说明，避免退货纠纷。

4 快递运输途中丢失或被冒领，找商家还是快递公司？

第一时间告知商家，并协商退款或重发。

网购过程中，您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。

5 网购商品有质量问题该如何处理？

维权“三步走”：保存证据→联系商家→申请售后！

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。

6 网购到假冒伪劣商品，可以要求哪些赔偿？

不仅能退款，还能“加倍赔”。

网购到假冒伪劣商品，可以解除合同，要求商家退还货款，并赔偿商品或服务价款三倍的损失。如赔偿金额不足五百元，则赔偿五百元。若网购到不符合食品安全标准的食品，可要求支付价款十倍或损失三倍的赔偿金。增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。

7 网购赠送的赠品有质量问题能否索赔？

可以！赠品同样受法律保护！

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，您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。

8 主播承诺假一赔十，是否算数？

算数！主播的承诺就是“合同约定”。

主播在直播间作出的“假一赔十”等公开承诺，不是随口说说，而是对消费者的承诺，是促使您购买商品的重要因素。一旦您下单购买，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，您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。

9 先涨价后促销，可以退差价吗？

可以！此行为涉嫌价格欺诈！

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。若协商无果，可向电商平台或监管部门投诉举报。

10 网购纠纷案件管辖地在哪儿？

您有选择权！

网购纠纷要是协商不成，需要打官司，在没有约定管辖法院的情况下，管辖地您有选择权。既可以向商家的注册地或实际经营地的法院起诉，也可以向您自己住所地或合同履行地（收货地）的人民法院提起诉讼。无需担心商家异地问题，在家门口就能维权。

“双十一”促销活动虽然花样繁多，但遇到问题千万别慌！希望这份指南能帮助您明晰权利，识破套路，有效维权，让您的每一笔消费都安心、放心！

据央视

直播间捡漏名牌皮鞋？ 实为售假骗局！两主播获刑

“正品皮鞋清仓，原价600多元，今天直播间288元封顶！”直播间里看似划算的“捡漏”背后，可能是一场售假骗局。近日，经重庆市巴南区人民检察院提起公诉，法院以销售假冒注册商标的商品罪，分别判处被告人刘某有期徒刑一年，缓刑一年，并处罚金3.5万元；判处被告人赵某有期徒刑八个月，缓刑一年，并处罚金3万元。

杂牌滞销 他俩盯上了“高仿货”

刘某与赵某曾在广州经营线下实体店，2023年7月两人关停门店，决定转战线上直播领域。“我们有做皮鞋、开鞋厂的经验，本以为卖鞋是‘熟人熟路’，没想到杂牌皮鞋根本没人买。”刘某在案发后向检察官供述。

后来，刘某观看同类直播时发现，销

售“高仿”名牌皮鞋的直播间在线人数远超自家，客单价虽低但销量极高。“我知道这些是假货，也清楚卖假货会被品牌方追责，甚至可能坐牢，但看着别人赚钱，自己实在忍不住。”

随后，刘某通过此前在广州鞋材市场积累的人脉，联系上专门销售高仿皮鞋的上家（另案处理），对方承诺“款式与正品一致，logo能以假乱真，拿货均价仅需155元”，两人当即决定从该上家进货。

规避监管 他们用上了“障眼法”

为掩盖售假行为，刘某与赵某还制定了一套完整的“反追查”策略。直播时，两人全程仅展示商品，不露脸；介绍时，刻意用不说品牌全名的模糊表述替代；消费者询问“是否为正品”，从侧面回复“工厂尾单、缺码特卖”，既不承认也不否认，逃避侵权责任。

两人还在订单管理上做手脚，将同款假冒皮鞋拆分到多个不同的商品链接

中，并不停更换链接和对应的商品。“这样做既能让消费者误以为是工厂尾货，还让人不能直接分辨出其假冒皮鞋的真实销量。”承办检察官介绍。

此外，两人还专门针对中老年群体设计营销话术，在直播中反复强调“真皮材质”“防滑鞋底”等卖点。“中老年顾客对品牌正品的鉴别能力较弱，且更看重性价比，很少会主动去专柜比对。”刘某供述，其间曾有几名消费者收到货后发现产品质量不好，提出退货并质疑是假货，两人则选择赔偿600元至1500元不等，让消费者放弃投诉。

购假售假 品牌方鉴定后报案

去年，某品牌方工作人员在日常市场监测中发现，该网络店铺销售的该品牌皮鞋价格远低于官方定价，且商品细节与正品存在差异。随后，工作人员以普通消费者身份购买皮鞋若干，并进行鉴定检测，结果显示均为“未经授权生产的假冒产品，涉嫌侵犯注册商标专用权”。品牌方随即向警方报案。

为精准认定犯罪数额，承办检察官通过调取了刘某与上家的微信交易记录和到账记录、网络店铺订单信息、交易流水等客观性证据，经过数据比对、证人询问等，最终确认刘某、赵某于2023年7月底至2024年3月底，从上家进货各种假冒品牌皮鞋共计千余双，销售金额25万余元，获利6万余元。

审查期间，检察官向刘某、赵某详细释明销售假冒注册商标的商品罪的法律

规定，两人都表示认罪认罚，并主动退缴全部违法所得。同时，刘某、赵某还与品牌公司达成和解协议，赔偿品牌方相应经济损失并取得谅解。

检察官说

直播间里买品牌商品要注意这些

“销售假冒商品不仅侵犯品牌方的知识产权，还会损害消费者的合法权益，破坏市场经济秩序。”承办检察官表示。

目前，一年一度的“双十一”活动已经开始，此时不少品牌都会打折促销，消费者该如何擦亮眼睛避坑？承办检察官支招，消费者在直播间购买品牌商品时，要注意三点：一是查看店铺是否有品牌官方授权资质，尽量选择正规途径购买。二是对比想要购买商品与官方定价，若差距过大需提高警惕。三是收到货后要检查商品标识、做工细节等，如有疑惑，保留好购物凭证、交易记录等证据，维护自己的合法权益。

同时，检察官也对电商经营者提出警示：切勿抱有“小打小闹不违法”“赔偿就能了事”的侥幸心理。知识产权受法律严格保护，无论通过线下门店还是线上直播销售，都需严格审核商品来源，确保所售商品为正品，一旦触碰法律红线，必将承担相应的刑事责任。

上游新闻-重庆晨报记者 何艳

