

·法眼观察·

在网络购物中,消费者常会遇到各种各样的法律问题,甚至是遭遇“陷阱”——

# “买买买”如何避免“踩坑”

■ 本报通讯员 彭婧 高宣  
本报记者 李晓群

现如今网络购物逐渐成为人们最方便快捷的购物方式,但因网络的虚拟性、信息不对称,使得网购产品鱼龙混杂,经常是看图“卖家秀”,到手“买家秀”,等到维权的时候,又需要与商家和网购平台等多方沟通,网络维权好心累。如何才能在网购中维护自身合法权益呢?法官结合相关案例说说网购时遇到纠纷该如何维权。

## “货不对板”构成欺诈,三倍赔偿

消费者吴某在赖某经营的淘宝店铺购买了一部256GB的黑色iPhone XsMax手机,售价为3308元。赖某通过客服对话承诺手机为全新正品库存机,并未拆修过。吴某收到手机后,该手机显示内存为256GB,但通过向苹果官方客服查询,该手机实际内存为64GB,颜色为深空灰,相关信息与订单描述并不相符。因与赖某协商赔偿事宜未果,吴某向阳阳法院提起诉讼。

法院经审理认为,本案交易中赖某明确表示涉案手机为全新正品未拆修机。当吴某将案涉手机的序列号推送给赖某并询问该手机是否修改过时,其仍表示该手机未改过。经核实,该手机官方检测实际内存与订购时不符。而序列号能够唯一标识一台手机设备,故在序列号一致的情况下,手机的实际配置与订单实际描述不符。据此,可以认定赖某已经构成欺诈。根据消费者权益保护法相关规定,赖某应当赔偿吴某购买手机价款三倍的损失。法院遂判令赖某退还吴某货款3308元,吴某将手机退还给赖某;同时,赖某赔偿吴某9924元。

**法官以案释法:**“退一赔三”这一原则,适用于商家有欺诈行为时。那么,什么是欺诈行为呢?即卖家故意告知买家虚假信息,或故意隐瞒真实情况,诱导买家作出错误的决定,在违背真实意愿的情况下购买商品。

“退一赔三”原则源于《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款:经营者提供商品或者服务有欺

骗行为的,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500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定。

## 电池爆炸引发损害,依法维权

消费者刘女士从网上购买了一款手机锂电池,在一次充电过程中,电

池鼓包爆炸,不但手机被炸坏,还造成了家里的家具等设施受到损坏。刘女士将情况反馈给店家并提出索赔,但双方沟通不畅,无法维权。在多方投诉未果之后,刘女士向法院提起诉讼,要求店家赔偿损失10000元并赔礼道歉。

法官接手案件后,立即联系商家,确定开庭时间,征求双方意见后,决定在互联网上开庭并对双方进行诉讼及开庭指导。庭审结束后,法官积极开展调解工作,仅用半个小时就双方达成调解协议。店家当庭向刘女士表达歉意,并在签署调解协议后履行了

赔偿义务。

**法官以案释法:**这起案件涉及产品责任问题。该案中,手机锂电池爆炸造成刘女士财物损失。根据民法典相关规定,因产品存在缺陷造成他人损害的,被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿,也可以向产品的销售者请求赔偿。因此,刘女士既可以向手机锂电池的生产者请求赔偿,也可以向手机锂电池的销售者请求赔偿。同时,产品缺陷由生产者造成的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿;因销售者的过错使产品存在缺陷的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

·延伸阅读·

## 网购中常见法律问题解析

### 遭遇网购纠纷时何去何从

《中华人民共和国民事诉讼法》第二十三条规定,因合同纠纷提起的诉讼,由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第二十条规定,通过信息网络方式订立的买卖合同,通过信息网络交付标的的,以买受人住所地为合同履行地;通过其他方式交付标的的,收货地为合同履行地。合同对履行地有约定的,从其约定。

因此,发生网购纠纷时,除买卖双方有约定外,消费者可以选择卖方住所地法院起诉,也可以选择买受人住所地或收货地法院起诉。

### 邮寄物品途中受损或丢失如何理赔

卖家通过快递公司购买商品送至双方约定的交付地点,买家未签收之前商品则未完成交付,此时仍由卖家承担快递丢失的风险。购买商品在邮寄途中受伤的,消费者在收到快递时应第一时间拍照留证,及时向卖家索赔。如果卖家已经对货物进行了相应的包装保护,则可以向快递公司进行协商理赔,协商不成,可以持相应证据向法院起诉。

不成,可以持相应证据向法院起诉。

### “七天无理由退货”不适用于所有商品

法律规定的商品以及消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用“七天无理由”退货;其他商品可适用“七天无理由”退货。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条规定,网购商品的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,但需要满足以下条件:

- 一、在收到商品之日起七日内;
- 二、商品不属于以下类型:(1)消费者定作的;(2)鲜活易腐的;(3)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;(4)交付的报纸、期刊;(5)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。

### 因退换货产生的邮费该由谁承担

这里需要区分退换货的原因:

- 一、如果是因为商家提供的商品或服务不符合约定,商家应当承担退

换货产生的邮费;

二、如果适用“七天无理由退货”的情形,退货产生的运费由消费者承担,当然,如果双方约定由商家承担的,也可以由商家承担;

三、如果消费者七天无理由退货后,商家无正当理由拒收货物,因拒收产生的部分运费,需要由商家承担。

### 网购后店铺“跑路”了该怎么办

网购平台应承担连带责任。

首先,消费者可以在电子商务平台上查看经营者的信息,包括证照信息、许可证信息等,如果不知道怎么查看,可以询问平台的客服。如果经营者是个人,那么个人的身份信息一般不会直接对消费者公示,此时消费者可以要求平台披露店铺经营者信息。

根据《中华人民共和国电子商务法》第三十一条规定,电子商务平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息,并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年;法律、行政法规另有规定的,依照其规定。

·热点评谭·

## 遏制驾照分“生意”要出重拳

■ 刘效仁

前不久,天津市民韩先生因不小心驾车闯红灯被扣6分,由于驾照此前已被扣7分,于是找朋友帮忙,以1分120元的价格购买了6分,逃避二次驾考。《法治日报》记者近日调查发现,在电商平台、社交平台上,有不少“黄牛”居间联系买卖驾照分,并帮助违规司机扣分,“生意”红火。

驾照分买卖,正成为一门“生意”。由于买卖驾照分形成了一条灰色利益链,所以,一些违法驾驶人像韩先生一样,第一时间想到的就是花钱买分,免去再次考证的麻烦。

交规规定,一个驾驶员每年扣分超过12分,就须重新考取驾驶证。花钱就可买分,免于二次考证的处罚,视法律为儿戏,无疑是对交通安全法规的轻视。其实,第二次驾考,目的在于再一次学习交通安全法规,提高个人法律意识和驾驶技术,有利于日后安全驾驶。

实际上,买卖驾照分早已被明令禁止。在2022年4月《道路交通安全法

行为记分管理办法》实施之前,实践中就依据治安管理处罚法,对买卖分行为定性为“以欺骗手段影响公安交管部门依法办案”,处5日以上10日以下行政拘留,并处200元以上500元以下罚款。

《道路交通安全违法行为记分管理办法》的实施,是为了充分发挥记分制度的管理、教育、引导功能,提升机动车驾驶人交通安全意识,预防和减少道路交通事故。买卖驾照分不仅扰乱了交通管理秩序,且由于交通违法行为人得不到应有的教育和惩罚,进而无法有效遏制交通违法行为、减少交通事故。对此,决不可听之任之。

遏制买卖驾照分生意需出重拳。对驾照分买卖的“黄牛”及相关不法平台,要追缴其所有非法收入,使其付出沉重成本;对买卖个人驾照分数的当事人,亦应依法查处,使其得不偿失。同时,完善信息系统和数据共享,建立交通违法行为的实名制管理和信用记录机制,对违法者进行信用惩戒和联合惩戒,形成有效的威慑。

·法治前沿·

## 创新引领构建法治化营商环境

■ 本报通讯员 徐超  
本报记者 方舫

新亚特电缆公司位于芜湖市弋江区,此前,该公司用“免申即享”的方式,兑付30万元政策奖励“红包”,令企业负责人十分欣喜。他介绍,这笔款项是“芜湖市政府质量奖励”的兑付资金,后续还有一些政策奖励将陆续直达公司账目。这些奖励不仅鼓励企业积极申报项目,也促进企业进行技术改造和强化品牌建设,推动企业更好更快发展。

作为在全省率先开展依法推进公共政策兑现创优法治化营商环境试点的城市,芜湖市不断健全政策“制定—兑现—评估—反馈”体系,针对政策兑现慢、兑现难,企业和人才多头找、多头跑问题,通过数据共享、流程再造,搭建惠企政策网上超市,将以往需层层上报、层层下拨的线下兑付变为数据协同、信用承诺的在线兑付,对符合条件的企业实行“免申即享”“即申即享”,实现资金拨付“零等待”“秒到账”,让政策兑现像网购一样方便。

芜湖市以法治政府建设为抓手,创新方式方法,持续打造一流法治化营商环境,在全省率先推出市场监管领域

“免罚清单”,首创免于行政强制措施清单。创新行政执法监督机制,着重推出免罚清单实施后行政指导工作处理规范,创新行政执法监督与12345政务服务便民热线联动,建设涵盖汇集、分派、查询、督办、反馈、分析等功能为一体的“芜湖智慧督”平台,构建覆盖市县镇三级的行政执法监督体系。

与此同时,聚焦解决政府合同“怎么签署”“怎么审查”“怎么履行”“怎么化解纠纷”等难题,芜湖市打造全省首个“招商引资合同履行监管信息系统”,实行合同签订备案到履行执行全流程监管,政府、企业双方履约情况全程可视、违约亮灯,推动合同履行工作法治化、法治化。

此外,为提供高效便民法律服务,芜湖市还在全省率先建成便捷高效、均等普惠,覆盖全业务、全时空的市级现代公共法律服务平台,设置12个法律服务窗口,可提供10余类100余项公共法律服务。主动研判自贸区芜湖片区“境内关外”司法需求,建成芜湖自贸区知识产权维权援助工作站、公证办理点、仲裁服务点,打造全省首家知识产权公证服务中心,执行随到随办、即时出证原则。

·社会传真·

## 拒不支付拖欠工资被抓

■ 本报通讯员 王佳雪  
本报记者 李晓群

日前,萧县公安局城东派出所接到劳动部门移送线索,称某工地拖欠工人工资,接案后派出所立即组织警力对案件展开调查。经查实,该工地在施工期间,拖欠10余名工人4个月工资,该工地负责人陈某(化名)在收到县人社局下达的责令限期整改通知书后,仍拒不支付拖欠工资。办案民警找到陈某,向

其讲述了该案的利害关系,并对其摆事实、讲道理,劝导陈某配合发放工资,可陈某依然无动于衷且逃离。

于是,派出所将拒不配合的陈某列为网上逃犯,民警经走访摸排,最终确定了嫌疑人在泗县的行踪。8月31日下午,派出所民警前往泗县实施抓捕,并在泗县警方的配合下成功抓获嫌疑人陈某。当天,陈某因涉嫌拒不支付劳动报酬罪,被警方依法采取刑事强制措施。

·法律问答·

## 职工晋升能否设立试用期

■ 潘家永

问:3年前,郭先生入职某公司时签订了3年期的劳动合同,约定试用期5个月。由于几年来表现突出,公司在跟郭先生续签劳动合同时,将其岗位调整为部门经理助理,但又设立了3个月的试用期。公司解释说,升职后进入新的岗位,不能胜任还是个未知数,所以需要约定试用期进行考察。这让郭先生很高兴的同时,担心自己一旦经试用不能胜任新岗位,很可能会被解雇。请问,公司不能就此再次设立试用期?

答:一方面,该公司不能再设定试用期。所谓试用期,是指用人单位与新录用的劳动者在劳动合同中约定的相互考察了解的期限。用人单位与劳动者可以约定试用期,但必须遵守法律关于试用期长度和设立次数的限制。劳动合同法第十九条第二款规定:“同一用人单位与同一劳动者只能约定一次试用期。”这就是说,用人单位无论是与劳动者续签劳动合同,还是对劳动者进行调岗、降职、晋升等,都不能重复约

定试用期。另外,试用期是为劳动者入职时设定的,因此,即便入职时未约定试用期,事后也不能再以任何理由设立试用期。

本案中,郭先生的第一份劳动合同期满后,公司在续订劳动合同时对郭先生提拔使用,说明公司对其品德操守、精神状态、工作态度、工作表现、工作能力、业务技能等方面情况是认可的,因此,无需且不能再次约定试用期来进行考察,该公司再次设立的试用期依法不成立。

另一方面,郭先生也无需担心因不能胜任经理助理一职而被辞退。虽然劳动合同法第三十九条第一项规定,劳动者在试用期间被证明不符合录用条件的,用人单位可以解除劳动合同,但由于该公司对郭先生再次设立的试用期不算数,所以即使郭先生被证明不能胜任经理助理一职,公司也不得根据上述规定来解除劳动合同,而只能根据劳动合同法第四十条第一款的规定,作出以下决定:一是把郭先生调整回原岗位或者调整到其他适合的岗位;二是安排培训,以使郭先生适应经理助理的岗位。

·以案释法·

## 劳动合同中的工作地点该如何约定?

■ 颜梅生

工作地点是劳动合同的必备内容之一,与员工的利益密切相关。那么当员工与用人单位就工作地点发生争执时,该如何处理呢?

### 工作地点约定不能太宽泛

【案例】一家公司事先没有与员工协商而拟定的格式劳动合同文本中,将工作地点确定为“国内”。陈女士入职时,只是在自家附近上班,没有多想便与公司签订了为期5年的劳动合同。可时隔半年,公司即以已约定在先为由,将其调往千里之外工作。陈女士可以拒绝吗?

【评析】陈女士可以拒绝。工作地点是劳动者从事劳动合同中所规定的工作内容的地点,基于其与劳动者的家庭生活、社会交往、职业规划等紧密相关,故是劳动者选择就业时的重要考量。正因为如此,劳动合同法第八条规

定,用人单位招用劳动者时,应当如实告知劳动者工作地点。公司在格式条款中将工作地点模糊为“国内”,不仅在于回避自身责任,也侵犯了求职者的知情权。而民法典第四百九十七条第(二)项规定:“提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利”的,该格式条款无效。即对应内容对陈女士没有约束力。本案提醒劳动者:为避免日后争执,应当精准约定工作地点。

### 工作地点按有利员工确定

【案例】林女士与一家公司签订书面劳动合同时,误以为只是在公司大楼内上班,加之相关人员已经给她准备好了办公桌,故虽然发现劳动合同中没有写明工作地点,但也无太大在意。可时隔三个月,公司即将其派往外县上班。在无集体合同可参考,也无行业习惯可借鉴的情况下,林女士必须服从吗?

【评析】林女士可以拒绝。当劳动合同对工作地点没有约定或者约定不明时,若补充协商未果,该怎么处理呢?一般应适用集体合同中的对应规定;没有集体合同或者集体合同未规定时,按照劳动合同文本由用人单位和劳动者各执一份。即劳动合同约定的工作地点可以变更,前提为双方协商一致并采取书面形式。《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(一)》第四十三条规定:“用人单位与劳动者协商一致变更劳动合同,虽未采用书面形式,但已经实际履行了口头变更的劳动合同超过一个月,变更后的劳动合同内容不违反法律、行政法规且不违背公序良俗,当事人以未采用书面形式为由主张劳动合同变更无效的,人民法院不予支持。”即特殊情况下,即使没有采取书面形式变更工作地点,也同样具有法律约束力。本案中,梁女士已经接受并前往B地工作,且时间超过30天,无疑当属其列。

### 超过30天属同意变更地点

【案例】梁女士与公司的劳动合同中约定,其工作地点为A地。一年后,



## 送法护成长

8月30日,含山县司法局组织普法宣传小分队走进姚庙中心学校开展“开学第一课 法治护成长”主题教育活动。志愿者们将反诈骗、预防校园欺凌、未成年人保护法等方面内容纳入“开学第一课”范畴,让法治浸润校园,护航少年成长。本报通讯员 欧宗涛 摄