

# 网购遇纠纷，该如何维权？

## 可保存好聊天记录、购物凭证作为维权证据



□ 全媒体记者 程呈

网络购物便捷实惠，已逐渐成为大众化的购物方式。随着网购消费群体的剧增，网购市场越发庞大，难免有个别商家损害消费者权益的行为。如果发生网络消费纠纷，该如何维权呢？记者就此进行了采访。

### 有7天“后悔权” 消费者热衷网购

近年来，网购产生的有关商品质量、价格等纠纷较多。为更好解决问题，早在2014年，《消费者权益保护法》新增了网购消费纠纷的解决途径，就是“网购7天后悔权”。在网购平台选择退货退款时，都会出现“7天无理由退换货”的选项。

“在实体店看到喜欢的商品，买之前会先在网比价，家里有一大半用品都来自网购。”市民张茜网购13年，她之所以热衷网购，除了便宜和快速，最主要的是可以“后悔”。

“实体店试衣服，光线好，导购员在旁不停夸赞，很容易被误导，不少衣服买回去就后悔。网购不一样，试穿后不喜欢可以反悔。很多大品牌网店还赠送运费险免费退货，省去了逛街的时间。”张茜说。

“7天无理由退货”起源于电商平台运营规则，继而被推广立法，其本质是保障在交易一方处于弱势地位的消费者。根据网络购物非实物性购物方式的特点，对消费者收到不符合购物预期的商品，赋予退货

的权利，同时督促网络销售者提升自身商品质量，不在平台上作出虚假承诺或欺诈行为。

需注意的是，不是所有线上商品都在购买后7天可以反悔。根据法律规定，如消费者定做的、鲜活易腐的、在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品，交付的报纸、期刊等不适用7天无理由退货。

### 网购纠纷维权不难 遇到问题积极协商

遇到网络消费纠纷，因为商家远在千里之外，消费者和经营者见不了面，很多消费者怕麻烦，不知道该如何维权。其实，网购和线下交易一样，想要“找到”商家维权并不复杂，遇到问题首先要和经营者协商，或找经营者所在平台寻求帮助。对此，迎江区居民陈女士深有体会。

去年端午假期，市民陈女士准备带家人去芜湖市游玩，提前一周在美团平台订购了酒店。出发前一天，陈女士收到酒店来电，称很多客人续订房间，无法为陈女士提供房间，让其在平台上取消订单。

陈女士立即找到美团平台客服投诉。最后，客服积极解决问题，不仅为陈女士全额退了房款，重新预订了另一家酒店，还补偿了40元。最令陈女士欣慰的，平台对该酒店的不诚信行为进行了处罚，酒店负责人也打来电话致歉。“遇到不公平待遇，消费者要敢于站出来，积极维护自身权益。”陈女士表示。

市民吴巍和记者分享了他的一次网购体验。“我在拼多多购买了2元的毛刷，商家拖延发货，超过了指定时间。和商家沟通后对方很爽快，直接补了一张5元零门槛消费券，我立马消气了。”

近年来，电商行业发展迅速，各平台的售后服务也在不断完善和升级。记者随机打开淘宝、拼多多、京东等网购平台的网店，向客服咨询商品详情、发货时间等，客服不仅回复快，服务态度也很不错。不少咨询页面下，还可以对客服服务进行评价。

### 沟通无果可依法维权 需提前保留有效凭证

若与商家沟通无果，该怎么办？《消费者权益法》第三十九条规定给消费者“支招”。该条规定指出，消费者和经营者发生消费者权益争议，可以请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解，向有关行政部门投诉，根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁，或者向人民法院提起诉讼。建议消费者维权前，保留商家不正当交易的有效凭证。

记者从安庆市消费者权益保护委员会了解到，不少消费者会选择在“双11”等网络购物节期间集中购物。此时各大电商平台陆续开启促销模式，推出丰富多彩的促销活动。“双11”既是购物消费的高峰时段，也是消费纠纷的高发期。每年这时候，安庆市消保委都会提前发布消费提示，提醒广大消费者按需选购，理性科学消费，防范商家促销套路，依法维护自身合法权益。

“现在网购售后更完善，监管更有力度，但不排除个别商家不诚信。有些商品虽然便宜，也可以7天无理由退货，但退货运费对消费者来说也是损失，所以消费者网购时要学会鉴别，可以多翻看商品评价，并保存好聊天记录、购物凭证，一旦发生消费争议时可作为维权证据。”市消保委工作处副主任姚爱莹说。

## 安庆再次“抢跑”入春 较常年偏早11天

本报讯（全媒体记者 程呈）继2022年和2023年安庆早早入春后，今年安庆又再次“抢跑”，于3月9日正式步入春天的怀抱，较常年入春时间偏早。

气象学意义上，判断是否正式入春的关键在于，观察滑动平均气温是否连续5天大于10℃。按照往年情况，冬春之交时，冷暖空气常交锋，导致气温起伏不断，总是要“拉扯”一阵子才能入春。今年入春，比往年要早不少。

安庆市气象台监测数据显示，3月9日至13日，安庆日平均气温分别为10.7℃、11.9℃、15.5℃、14.7℃和13.8℃，符合入春标准。安庆常年平均入春时间为3月20日，最早入春在2022年的2月27日，去年入春也很早，是3月1日，今年同样延续前两年的“剧情”。

上周惊蛰节气到来后，影响安庆的几股冷空气势力偏弱，并未掀起什么“风浪”，天气晴好，阳光“供应”充足，降水稀少，气温快速走上坡路，是安庆“抢跑”入春的主要原因。未来三天，虽然空中云系增多，偶有小雨来“串门”，但气温依旧保持较高“水准”，最高气温达19℃。

不过下周天气将有一次明显“转折”，出现在17日前后。在冷空气作用下，17日至18日全市偏北风力增强，部分地区阵风可达8级。冷空气远离后，18日最高气温将下降至10℃上下。好在“春姑娘”擅于控场，迅速调整回来，19日后安庆天气转晴，日最高气温快速回升至18℃上下。

安庆市气象台提醒，虽然安庆已经入春，但后期仍会有冷空气出没。随着暖气团日渐活跃，在与冷空气“对战”的过程中也会带来多变天气，气温忽上忽下。眼下，初春时节还需适当春捂，不宜过早脱去保暖衣物。

## 多个井盖塌陷 市民出行存隐患

相关回复：已向归属部门反映，尽快修复

本报讯（全媒体记者 徐志远文/图）近日，市民王先生通过掌上安庆APP反映，迎江区绿地世纪城与绿地新都会中间一条无名道路上有多个井盖出现塌陷情况，存在安全隐患，希望相关部门尽快修复。

3月13日，记者在现场看到，该路段多个井盖存在松动塌陷情况，既有雨水井盖，也有污水井盖，车辆驶过井盖时，发出一阵阵“哐当”声。望清路与该路段交叉口位置，有一处井盖与路面存在明显落差，车辆经过时，车身向一边倾斜。记者在现场观察发现，部分驾驶员开车路过时，会刻意避开这些井盖，由于道路比较窄，较难避开。

王先生告诉记者，井盖松动塌陷情况已近一年，一直无人修复，“特别是下雨天或者晚上，视线不

好，非机动车和机动车路过都有发生交通事故的风险。”

迎江区绿地社居委副主任陈传存告诉记者，该路段还未移交给市政部门，目前由绿地置业地产公司管理，“针对该问题，我们也

多次向绿地物业公司反映，但效果甚微。”

绿地物业公司负责人表示，目前已向绿地置业地产公司发过修复井盖的函，对方承诺会尽快安排工作人员修复，确保道路通行畅通。



松动塌陷的井盖。



近日安庆天气情况：  
今日，小雨转阴，11~22℃；明日，阴天，14~19℃。