

“生鲜除外”不应成为维权“例外”

□ 文/图 本报记者 罗丽

随着网络的普及和生鲜电商的发展,尤其是快递物流的时效提升和保鲜技术手段的广泛运用,网购生鲜商品已经成为消费者的重要消费方式之一。

“本以为捡了个便宜,没想到当了‘冤大头’,以后网购真得谨慎些了。”3月1日,家住离石的刘先生在某电商平台花费75元网购了4斤野生深海鳕鱼,送货到家时没有察觉到肉品状态异常。然而等到准备食用时,他发现蒸熟后的鳕鱼竟然碎成一团肉末,无法食用。随后,记者来到刘先生家中。刘先生从冰箱中拿出自己购买的深海鳕鱼,讲述了自己的购买经历:“前些天,我带儿子去饭店吃饭,其中有一道清蒸鳕鱼他特别爱吃,吃完之后一直惦记着再吃一顿。市场上鳕鱼的价格比较高,我便上网看看有没有便宜一点儿的。查询后,我发现某平台上一家店铺在促销,4斤深海鳕鱼只需要75元,每斤比超市能便宜十多元钱,便下单购买了。”

收到货几天后,刘先生为儿子清蒸了一条。“万万没想到,蒸熟之后的鱼碎成一团肉末,吃起来又软又面,和在饭店吃的相比口感差太多,和我以前做的也不一样。”心有疑惑的刘先生拿着剩下的一条鱼去市场上询问。“由于去了头尾又切了段,到底是什么鱼我也不好判断。另外,真正鳕鱼的价格不可能低于20元一斤。”一位水产摊儿老板给刘先生解了疑。据这位老板介绍,市面上销售的鳕鱼一般属于格陵兰鳕鱼,通体黝黑,鱼鳞细小,肉质饱满。由于网购鱼种类繁多,许多品种外形相似,一般消费者很难分辨,只能通过商家的简介和描述了解产品,因此容易出现以次充好、以假乱真的情况。

刘先生怀疑收到的不是鳕鱼后,立即联系了商家客服并提出了退款申请。而客服却以商品已经被使用,无法取回进行核查为由,驳回了刘先生的申请,表示最多只能补偿20元。“当时也算了吧,吃一堑长一智。但客服又以各种理由,将补偿金额降低到10元。”最终,退款未果的刘先生决定向平台投诉该商家。“庆幸的是,与平台的官方客服进行电话沟通后,平台立即进行了全额退款。”刘先生希望通过自己的网购经历提醒市民,网购生鲜类产品时需谨慎,避免因贪小便宜吃亏。

据了解,跟电商平台普遍实施的“7日无理由退货”略有区别,《消费者权益保护法》规定,“鲜活易腐的”商品不适用7日无理由退货。

但《消费者权益保护法》也明确规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。换句话说,如果商品和服务的质量有问题,不管是不是生鲜,消费者都可以提出退货退款,而商家也应当保障消费者这一正当权益,不得随意设置门槛。

构建良好的网络消费环境,需要网络平台、经营者、消费者及监管部门共同努力。为此,诚挚呼吁各方紧密合作,共同营造一个以诚信为本、便捷高效为特色的网络购物环境。这既是对消费者权益的坚实保障,也是促进网络经济持续健康发展的关键支撑。



图为刘先生收到了平台的全额退款

小额消费也应积极维权

□ 本报记者 王涛

提到维权,在很多消费者看来,似乎只有大宗商品出现了质量问题,才会找到商家要求维修或更换,而对那些价值几元、几十元的小商品,一旦发现质量出了问题,很多消费者往往就自认倒霉,既不找商家修理或更换,更不找有关部门进行维权。

张女士是一位已经成家多年的家庭主妇,平时生活中喜欢在手机上看看小视频,在各大电商平台购买一些日用小商品。在某平台观看直播过程中,她无意间刷到一名主播正在绘声绘色地讲解着一款电动螺丝刀,这款产品有各式各样的刀头好几个,还配备一把安装刀头的电钻枪,而价格只要7.9元。看到这么好的产品,这么诱人的价格,想一想自己家拧螺丝时,吭哧吭哧费力的样子,她很快便下单购买了该商品。然而,在收到快递后,当她满心欢喜地打开快递包裹的那一刻,却无比失望。收到的螺丝刀又细又小,电钻枪更是根本就没有配备,收到的就是一款普普通通的螺丝刀,根本不是什么电动螺丝刀。这时,她意识到自己上当了,这样的螺丝刀,在线下买顶多也就两三块钱,甚至一些农村集市的一元店都有可能买到。但因为金额小,东西不值钱,又不太熟悉平台退货规则,她最终选择吃了这个哑巴亏。

其实,像张女士这样的消费者并不在少数。正是很多消费者因金额小而懒得维权的做法,无形中助长了商家以次充好、以假乱真的“嚣张气焰”。一些商家往往摸准顾客的消费心理,在生产、经销一些价格便宜的小商品时,不太注重商品的质量,对这些小商品既没有售后服务,也没有实行“三包”,有的甚至拿假冒伪劣产品糊弄顾客。

记者以为,一方面,作为消费者要切实维护好自身的消费权益,一旦发现商品的质量出现问题,不管价格高低,都应向商家提出合理的要求,该保修的要保修,该退换的退换,切不可因金额小而懒得去维权,从而助长一些商家的不良销售行为。另一方面,商家在销售商品时,无论是大件商品,还是小件商品,在服务、质量等方面都应一视同仁,哪怕只是一两元钱的小商品,如果出现了质量问题,商家也应该负责保修或退换,切不可因小而置之不理,反倒因小失大。

如果消费者不满意投诉处理结果,也可以依法向有管辖权的法院、仲裁机构提起诉讼或仲裁请求。如果发现存在侵害众多消费者权益的行为,省级以上消协也可以依法提起公益诉讼。当然,消费者自身也享有对经营者批评监督的权利,这些维权措施也会起到很好的效果。

消费者向电商平台投诉平台内经营者或给出差评后,平台应依法保护消费者个人信息,不得向商家披露,避免消费者人身权益被商家所侵害。消费者给出的差评等真实评价,包括平台、平台内经营者在内的主体都不得违法删除。消费者的评价权既属于维权方式,也将起到消费警示和信用监管的效果。

林丽鹂
据《人民日报》



消费者有哪些维权渠道?

生活中,消费者遇到消费纠纷,应该如何维权?中国消费者协会专家委员会委员、中国政法大学副教授朱巍介绍,按照消费者权益保护法规定,消费者权益受到损害后,可以通过5种途径维护自身权益,分别是与经营者协商解决、请求消协或其他组织调解解决、向有关行政部门申诉、向法院提起诉讼以及提请仲裁机构提起仲裁。

消费者与经营者的协商一般是作为维权程序的开始,协商的基础是法律赋予消费者权益保护的范围,比如,网购7日无理由退货制度、“三包”制度、产品责任制度等。一旦无法与经营者达成一致,消费者则可以开启相互并行的维权途径。

消协调解、投诉和诉诸法院或仲裁机构,这几种维权渠道比较看,调解制度和投诉制度维权成本最低,效果也更快。近几年,国务院办公厅推动以12345一个号码对外提供便民利企服务,各地的12345热线都可以接收消费维权诉求,并会根据不同业务领域分派到相应行政部门处理,消费维权更加高效。按照消费者权益保护法实施条例规定,有关行政部门应当自收到投诉之日起7个工作日内,予以处理并告知消费者;投诉受理后,应在60日内完成调解工作。当然,有些行政部门也有自己的投诉举报平台,比如,市场监管部门有全国12315平台等,消费者可以根据实际情况直接寻求这些部门的帮助。

如果消费者不满意投诉处理结果,也可以依法向有管辖权的法院、仲裁机构提起诉讼或仲裁请求。如果发现存在侵害众多消费者权益的行为,省级以上消协也可以依法提起公益诉讼。当然,消费者自身也享有对经营者批评监督的权利,这些维权措施也会起到很好的效果。

消费者向电商平台投诉平台内经营者或给出差评后,平台应依法保护消费者个人信息,不得向商家披露,避免消费者人身权益被商家所侵害。消费者给出的差评等真实评价,包括平台、平台内经营者在内的主体都不得违法删除。消费者的评价权既属于维权方式,也将起到消费警示和信用监管的效果。