

## ◎ 案例1:

“天然乳胶”床垫有异味，退货承担一半运费？

2016年“双11”期间，王女士花了1849元在一家名为“THRoyal海外旗舰店”购买了一款乳胶床垫。商家称该款产品是“泰国皇家原装进口纯天然乳胶床垫”。接货后王女士发现，自己从泰国买的乳胶床垫有一股淡淡的乳香味，但这款产品却有一股非常重的异味，晾了半个月后，味道仍然刺鼻。王女士咨询天猫客服要求退货，却被告知需要承担一半运费。

王女士的经历在日常生活中并不少见，尤其是在“双11”后会出现网购投诉高峰。调查显示，有超过50%的网友表示网购到过假货。遇到类似情况首先要与卖家协商退款退货，如果协商无果，就应该使用法律武器，维护自己的合法权益。

◆ 法律解读：2014年开始实施的《消费者权益保护

法》第二十四条规定，经营者提供的商品或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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应承担运输等必要费用。

在上述案例中，商家要求王女士承担一半运费是不合理的。虽然已经过了“七天无理由退款”，但由于床垫有严重质量问题，王女士还是可以要求卖家承担运费，如果卖家不同意，就要用法律跟对方讲道理。

## ◎ 案例2：

“防滑学步鞋”滑倒孩子，虚假宣传须赔偿！

2017“国际消费者权益日”又至，消费维权再度成为热点问题。电商时代到来，越来越多的消费者选择网购作为自己的购物方式，消费投诉、维权问题也增多。一旦遇到网购陷阱，消费者该如何维护自己的合法权益？

# 亲，网购维权你会吗？

实习记者  
任磊磊  
刘若瑶

滨州市民张女士喜欢网购各种母婴用品。最近，张女士给孩子在网上一家母婴店里买了一双学步鞋，根据商家介绍，此款鞋采用防滑工艺制作，具有优越的防滑性能。但是，张女士收到货物后却发现这款鞋底非常滑，孩子穿上后经常滑倒，和商家的宣传介绍严重不符。张女士申请退货，卖家却以“鞋子已经穿过了无法二次销售”为由拒绝。

网店不比实体店，商品摸不到，就无法证明产品是否真的像卖家所说那样，等买家发现质量问题，卖家就会找各种理由拒绝退款退货。

◆ 法律解读：《消费者权益保护法》第四十九条规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。同时，第五十五条还规定，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。

在这个案例中，张女士购买的学步鞋并没有像商家说的那样有防滑功能，而且孩子穿着鞋跌倒也已经使消费者收到了人身伤害，张女士可依据法律维权。

相关链接>>

网购维权  
也可找12315

律师告诉记者，遇到网络陷阱，消费者可以向交易平台提出投诉，并提供自己所掌握的证据，包括实物、聊天记录、发票、交易记录等，一般的网购平台都有相应投诉机制，投诉属实的，会有严厉处罚机制，可以挽回自身损失。

除此之外，消费者还可以向消协投诉。和实体店一样，网购发生交易纠纷也可向12315消协投诉。

国家工商总局最近出台的关于切实加强12315消费者权益保护工作的意见指出，在提高12315专用电话畅通率的基础上，将强化12315互联网及移动互联受理渠道建设，推进12315接入网购平台。这一措施的实施将更好的帮助消费者维权，同时对卖家起到监督、约束的作用。

向12315投诉时，消费者同样应保存好购物凭证等证据。需要提醒，网购经销商多在外地，消费者收货时要注意查看票据公章，按属地原则向票据公章所在地消协投诉。

当欺骗情节比较严重，涉及金额比较多时，构成网购诈骗，触犯法律，就需要向公安部门报案，请求公安部门介入，不仅可避免更多消费者上当受骗，也可为自己争取减少财产损失的可能。

规范医疗 真诚服务 诚信经营

# 爱容整形——以真诚传播爱心 用医术缔造美丽



在2017年315来临之际，我们走访了一下这家由一名曾经荣立两次团队三等功、个人多次立功受奖的专业军人——张庆国先生创办，并成立9年之久的“老”整形美容医院——济南爱容整形美容医院。

## 诚信医疗的症结

走访之际，恰逢张庆国院长手术间隙，张庆国院长说道：“以真诚传播爱心，用医术缔造美丽”是爱容的服务宗旨。在诚信经营的理念上，爱容始终也必须坚持老老实实遵守医疗规矩、扎扎实实搞医疗技术，踏踏实实做好医疗服务，让消费者买的安心、买的值、买了后还要放心。这句话简单浅显，但做起来很难，需要全院上下有着一致的认同感和信念，齐心协力……

匆忙间，张庆国院长进入下一台手术的准备，我们有幸见到济南爱容整形美容医院的经营院长——侯明波女士。她也是一名地地道道的山东人。谈到整形美容行业的诚信危机，侯明波院长深有感触：整形美容行业的诚信危机多来自于价格、技术、产品。就好比同样的一个双眼皮手术，有的几百块，有的上万块，老百姓一听就会疑惑，不知道专家技术在其中所占的分量。诚信医疗的症结也就在这里价格、技术、产品。

## 专科医院 规范医疗

在谈及315期间，爱容是怎么做的这个问题上，作为济南爱容整形美容医院的院长，侯明波女士这样坦诚又严肃



的提到：医疗是个很严肃的事情，不可应付，不是说今天315我就要怎么做，而是天天都要是315。虽然说整形美容行业是锦上添花而非救死扶伤的事情，但本质还是医疗。在这件事上董事长对我们只有一个要求：严谨，我们也一直这样执行。

爱容是整形美容专科医院，本质是医疗。作为医疗机构，管理是核心，学术建设是基石！医疗机构的管理必须严格：严格按照医疗标准、规章制度开展医疗工作；严格技术管理，定期接受国家相关机构的考核，定期进行内部技术水平相关考核；严格要求医疗队伍从护士到医生的专业化建设，严格要求正规渠道引进认证的医疗设备、用品。

学术建设基石要稳固！爱容整形专家团队坚持技术核心竞争力，在张庆国院长的带领下，爱容专家团队共取得6大项技术专利，1项著作权，单单是“张庆国面部整形美容基准设计线”这看似简单的16条线就经过了13年的深钻考究。

## 真诚服务 诚信经营

那么，作为济南爱容整形美容医院的经营院长又是一名专业医生，这样的双重身份是怎样要求团队的呢？

侯明波院长这样说道：爱容成立9年了，相信很多人都知道爱容整形的服务宗旨：以真诚传播爱心，用医术缔造美丽。——真诚服

务，诚信经营。

第一：价格合理——不套路。价格竞争在微整形（玻尿酸注射、瘦脸针）方面尤为惨烈，我们坚持“降价有底线，保证是正品”，与此同时整形美容所有项目坚持根据消费者个人在术式、价格、诉求方面的想法给予相应的多套形象设计方案，价格不套路。

第二：技术扎实——不虚夸。爱容的核心专家团队都很稳定，稳定的核心医疗团队带领出一支由青、中、老三个阶段的特色医疗队伍，这支队在9年的时间里创7项国家自主知识产权，其中年龄最年轻的医生也就三十岁出头。

第三：产品正规——无假货。爱容的注射产品、假体材料、小到一根缝合线均只选用医疗机构许可的、国家食品、药品监管局认证的、并有机构授权、医生授证的产品。与此同时，爱容坚持“降价有底线，确保是正品”，坚持不在产品质量和数量上动手脚。并且在微整形方面还首推了注射产品自选模式，消费者可自选、自取、自提至注射室进行注射。

“以真诚传播爱心，用医术缔造美丽”，严谨医疗，真诚服务，诚信经营是张庆国董事长对爱容人的要求，也是我们一直坚持的原则。

