

网购手机怀疑买到高仿货,商家拒绝全额退款遭质疑 “承诺无理由退货凭啥还扣钱”

本报聊城3月12日讯(记者 郭庆文 实习生 陈亚新 杨晓惠) 阳谷的郭先生从网上买了一部智能手机,因怀疑是高仿想退货,商家却称只能退款60%。12日,商城工作人员回应,如果核实是从商城里买的,可以全额退款或更换手机。

5日,郭先生从乐购商城购买了一款价值1980元的三星智能手机,然而拿到新手机后,手

机运行很慢,没有他想象中的那么好,“我去测试了一下,发现CPU是MT6589,从网上查找得知,原来是高仿机。”经过一番考虑后,郭先生决定退货。

郭先生说,当时决定团购的时候,商家打来电话确认收货地址时,他还问了是不是翻新,商家说不是,并称这款手机是港版的三星智能手机,他这才确认了地址。

通过订单上标注的售后服务电话,郭先生开始与售后工作人员协商。经过一番商讨,售后工作人员让郭先生把手机寄回鉴定。经过鉴定售后工作人员告诉郭先生可以退款。可是让郭先生没想到的是,这位售后工作人员告诉郭先生,只能给他返还购买手机货款的60%。

“这是新手机,为啥不能全额退货?”这让郭先生很是不解。

了解情况后,记者来到郭先生购买手机的网站上,网页上标明不是原装、有瑕疵等,七天无理由退换货,并且还承担运费。

随后,记者电话联系了这家商城的的客服工作人员,与之前不同,这次工作人员表示,由于这款三星手机有很多家都在做,要确定郭先生购买的手机是否在该商城购买,一旦确定,就会全额退款或者更换手机。

新《消法》第二十五条规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,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。网络商品经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;网络商品经营者和消费者另有约定的,按照约定。

政府加大对经营者欺诈行为惩罚力度,规定最低赔偿额度——商家欺诈1毛也要赔偿500元



本报记者 李璇

超市打折,却按原价结算;商店购物,竟买到过期商品……生活中,不少市民都遇到过类似被欺诈的不愉快经历。即将实施的新《消法》加大了对经营者欺诈行为的惩罚力度,将惩罚性赔偿金额提高至三倍,即由原来的“退一赔一”提高至“退一赔三”,并规定了最低赔偿“500元兜底”。

案例>>

车加劣质油行驶中“瘫痪”

去年11月份,莘县市民郭先生在县城一个加油站为车辆加入200元柴油后,行驶不到5公里车辆就突然熄火。检查发现柴油滤芯损坏,而原因竟是因为使用了劣质柴油。

消协介入后,加油站负责人认可了因油质问题造成车辆零部件损坏的事实,并当场表达了歉意。最终加油站同意赔偿他因维修车辆所支付的所有费用,并退还柴油款,共计1000元。

去年7月份,阳谷的王先生购买了2瓶价值6元的

小洋人奶制品饮料,喝完后出现恶心、呕吐、拉肚子等不良反应。经医生诊断,他是由于食物中毒引起的急性肠炎,而经过仔细观察,竟发现饮用的饮料已经过期。

当王先生找到经销商处讨说法时,对方承认了由于个人粗心大意导致到期饮料未及时下架,愿意包赔他所购买货物价值2倍的损失12元。后经当地消协调解,经销商同意赔偿他所购商品价值十倍的赔偿款及住院费等合计406元。

新规>>

消费者遇欺诈最低获赔500元

与现行《消法》相比,新《消法》提高了消费欺诈的赔偿金额,将“退一赔一”提高至“退一赔三”。其中,对最低赔偿金的设定,更是解决了一些商品和服务价款过低,惩罚性赔偿没有力度,不利于动员消费者维权,使不法经营者得不到应有惩戒的问题。比如说上述案例中王先生花6元买到两瓶过期饮料,按新规,商家不但要退回6元货款,还要增加三倍赔偿额为18元,虽达不到最低赔偿额度500

元,但也要按500元赔偿。

按新《消法》规定,赔偿前提是“经营者提供商品或者服务有欺诈行为”。所谓的欺诈消费者行为,是指经营者在提供商品或者服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。除了常见的假冒伪劣产品、份量不足、价格虚假等行为属于欺诈行为之外,虚假宣传和骗取预付款的行为也属于欺诈行为。



亮点>> 致伤亡获赔后可再索二倍赔偿

虽然新规中的赔偿已从一倍增至三倍,但仍有消费者质疑,如果消费者因为欺诈行为受到严重损害,难道也只获赔消费额的三倍吗?

新《消法》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。

新《消法》第五十一条则规定,经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为,造成严

重精神损害的,受害人可以要求精神损害赔偿。

值得强调的是,新《消法》新增规定,经营者明知商品或者服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。这就是说,案例中的王先生除了可获赔最低额度500元外,还可要求商家赔偿人身伤害损失,即346元的医疗费,并有权要求所受损失346元×2的惩罚性赔偿。

担忧>>

赔偿提高是否催生知假买假

市民李先生认为,长期以来,不法商家坑害消费者的行为屡屡发生,一个重要原因在于违法成本过低。他之前就曾遇到过超市商品低价促销,但结账时却按原价收取的情况,但如果说仅为了几角或几元钱的差额实在是不太值得。

市民陈先生说,消费欺诈赔偿标准的提高,在保证普通消费者合法权益的同时,可能也会催生更多知假买假的行为,甚至会给更多职业打假人提供“商机”。“知假买假”存在道德问题,明知是假货还特意购买,意在以此牟利,对于是否能当做普通消费者来对待处理及适用相关惩罚性赔偿的问题,还有待进一步明确。

另外消费者需要注意的是,针对虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况,新《消法》也做出了相应规制。规定广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。