

# 售后服务不到位、促销广告宣传不明、部分商品质量不给力…… “双11”网络消费投诉高发 这些“坑”你遇到过吗？

昨日,记者从市市场监管局了解到,11月,全市12315投诉举报机构共接收信息5431件,投诉举报办结686件,按期办结率100%,为消费者挽回经济损失21.56万元。其中,今年“双11”期间接到网络消费投诉举报共112件,占投诉举报总量11.85%,集中体现在网购服装、网购食品和网络订餐。

## 部分电商售后服务不到位

退换货退款处理难,部分电商平台、电商平台内经营者擅自扩大不适用7日无理由退货范围,或未对不适用无理由退货的商品进行提示和确认。

**案例:**11月13日,岳阳宋女士来电反映她参加某网络购物平台“双11”预售活动,在株洲某服装市场一店铺的网店购买了一件毛呢外套,收到衣服后觉得不合身当日申请退货被拒。多次协商无果,请求维权。

11月15日芦淞区市场监管局芦淞市场所的工作人员通过调查确认消费者所述属实,于11月15日为双方电话调解,芦淞市场所工作人员指出,《消费者权益保护法》明确规定网络购物“七天无理由”退货,经营者不得无理拒绝,最终被诉方通过微信全额退还购物款468元,邮寄费用由消费者自行承担。

## 促销广告宣传不明

产品与描述不符、夸大功效、涉嫌欺诈;促销活动中商家以低价诱购但以缺货为由单方面撤单,优惠券无法使用;电商平台承诺保价但“双11”却降价,平台拒绝退差价等。

**案例:**11月11日,陈先生来电反映他团购了某餐馆“双11”活动券,电子券说明团购菜品每样可优惠5元,当日中午用餐消费89元,结账发现菜单价格上并未给予优惠,多收取了30元,请求维权。

芦淞市场监管局贺家土所接诉后立即展开调查,商家称因原料上涨所有菜品价格均上调5元,未及时重印菜单导致消费者认为未享受优惠。贺家土所工作人员指出,被诉方应当明码标价,按照公示标价进行收费,上调5元未明示消费者,不应由消费者承担该费用,最终被诉方向投诉人道歉并退还多收取的30元。

## 部分商品质量不给力

以次充好、销售“三无”产品、商标侵权等问题突出。

**案例:**11月15日,刘先生通过全国12315网络平台反映,他通过某网络购物平台在株洲某店铺的网店购买运动服一套,价格99元,11月15日收到运动服套装后发现该服装执行标准不符、无中文标识等问题,要求三倍赔偿并对商家进行查处。

荷塘区市场监管局月塘所工作人员接诉后立即展开调查,在被诉方仓库未发现不符合执行标准、无中文标识等问题的商品。经多次电话调解,最终被诉方退还货款99元,投诉人所购运动服套装不予退回。

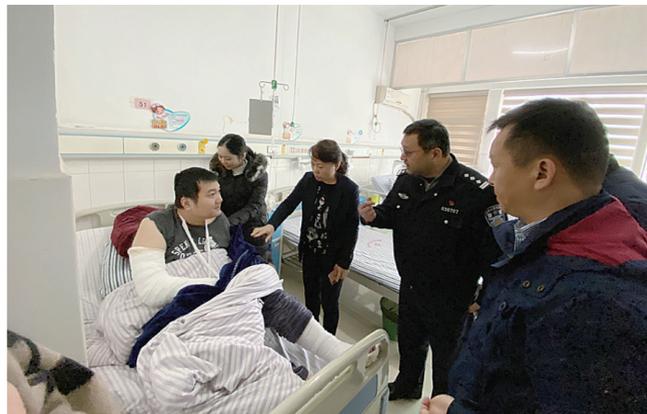
## 快递物流配送不及时

快递积压严重,配送不及时,存在错分漏分现象,电商平台内经营者虚假发货等问题。

**案例:**11月20日,卢女士来电反映,11月11日她通过网络购物平台在株洲某商家购买童装3件,次日查询物流信息显示“已发货”,但商家无法提供物流运单号,三日后续催商家发货,商家称已发货并提供了运单号,经物流公司网站查询并无该运单,至投诉之日仍无真实物流信息。

芦淞区市场监管局芦淞市场所接诉后立即展开调查,确认投诉人所述属实,当即对被诉方不诚信行为予以批评,同时敦促其尽快发货。11月24日回访投诉人表示已收到所购商品。

(记者 姚时美 通讯员 刘萱)



▲市公安局相关负责人在医院看望慰问受伤民警 通讯员供图

## 在楼梯间飞扑毒贩 一民警右手肘骨折、左踝韧带撕裂

12月2日上午11点,荷塘警方对涉毒嫌疑人展开抓捕行动,过程中民警魏靛从近一米高的楼道口向嫌疑人扑去,最终导致其右手肘骨折、左踝韧带撕裂。昨日,记者在市中医伤科医院见到了正在治疗的魏靛。

魏靛今年37岁,是荷塘公安分局明照派出所的民警。“真是可惜,我都抓到他的衣服帽子了。”即使右手绑着绷带、左腿打着石膏,魏靛依然挂念着案件的进展。

魏靛介绍,近段时间,该局禁毒大队正在侦办一起毒品案件,经线索摸排,得知主要嫌犯藏匿于石峰区某小区内,12月2日,禁毒大队联合明照派出所展开抓捕行动。

当时,抓捕组只知道嫌犯住在23楼,正商量着如何破门时,一名前来购买毒品的男子顺着楼梯爬了上来。一见到民警,

该涉毒人员转身就往楼下跑。

见状,魏靛立马追了下去。当跑到19楼至20楼的楼道之间时,他顾不上危险,朝嫌疑人扑了过去,然而,被扑倒的嫌疑人并未束手就擒,而是起身逃走了。魏靛虽然感觉到右手、左脚踝很痛,但顾不上检查伤情,而是立即赶回23楼和同事将主要嫌犯抓获,并顺藤摸瓜将其他3名涉毒人员抓捕归案。直到当天下午2点,他才去就医。

事实上,这并非魏靛第一次因公负伤。5年前,在抓捕一名盗窃案嫌疑人时,他就被一辆三轮车撞伤了手臂,“当时心里只想着抓人的事情,顾不上那么多。”谈到受伤,魏靛很坦然,他觉得选择了这份职业就要对得起这身制服。

(记者 李卉 通讯员 李星)

## 他路见不平斗歹徒受伤 受益人要不要承担医药费？

一天晚上收工之后,彭某往家里赶。在经过家附近的巷口时发现里面有声音传来,走过去看到有个男子在欺负一个女孩。彭某看情况不对,于是大吼一声,上前去驱赶该男子,不料该男子持有匕首。该男子见彭某阻挠自己的行为,恼羞成怒,用匕首扎伤了彭某后逃离现场。女孩在彭某受伤后,陪同彭某到医院确认无生命危险后偷偷离开。

事后虽有报警,但是由于事发地点及附近路段均无监控,未能抓到歹徒。彭某因为本次事故治疗用了六千多元,差不多是其两个月的工资。彭某找到女孩希望其可以适当承担一部分医药费,女孩却一直躲避。

聂律师认为:

彭某因保护女孩而受伤并产生医疗费损失,也就是说其产生医疗费是为了保护他人的合法权益不受侵犯,该种情况下,根据法律规定,“因保护他人合法权益使自己受到损害的,由侵权人承担民事责任,受益人可以给予适当补偿。没有侵权人、侵权人逃逸或者无力承担民事责任,受害人请求补偿的,受益人应当给予适当补偿。”彭某希望女孩承担一定的医疗费用具有法律依据。



扫一扫  
二维码,关注  
聂律师团队  
公众号

聂律师团队每天在线及时为您提供法律咨询。  
咨询电话:  
聂炜律师,13973309857  
张倩律师,18273396450  
联系邮箱:421107511@qq.com  
律师事务所地址:株洲市天元区  
庐山路323号明峰银座1栋1402

更权威 更深度 更原创 更株洲

# 2020年度大征订 火热进行中!

《株洲晚报》162元/年 《株洲日报》396元/年

城区私费订户好礼相随:

礼品1、价值15元好百年亚布本色抽纸8连包1提

礼品2、价值30元株洲日报社车海洋智能自助洗车电子券1张

(操作细则及城区洗车网点详见礼券)

礼品3、专业空调(油烟机、洗衣机)清洗优惠券

(由株洲金诺洁环保科技有限公司提供,使用细则详见券上说明)

礼品4、恺德医院体检优惠券

(使用方法见券上说明)

以上礼品1、2为二选一,礼品3、4均可享受

订报、咨询热线:0731-28823900

城区各发行站热线:

- 天元一站: 28835320 13077029829 邓站长  
地址: 天元区新闻路18号(株洲日报社院内)
- 天元二站: 22162162 13975338781 黄站长  
地址: 天元区喜悦花都槐薇园643号
- 芦淞站: 22285495 13787807109 向站长  
地址: 芦淞区解放街115号(株洲市一中后门)
- 荷塘站: 28422003 13017330508 易站长  
地址: 荷塘区氨气路601氨气站旁
- 石峰站: 28344160 18073329686 谭站长  
地址: 石峰区响石东路266号藕塘小区10栋2号门面

关注“株洲发行”公众号  
了解更多资讯

