

聚焦“双十一”

# 提前避坑 六地发布网购消费典型案例

花钱找工作？  
小心被“套路”！

□本报记者 马工枚

订金预售、价格直降、全网最低……今年“双十一”网购促销活动依旧热度不减，各大网购平台和直播间纷纷推出各类促销活动。为引导消费者理性消费，提前避坑，四川省消费者权益委员会、重庆市消费者权益委员会、陕西省消费者权益委员会、甘肃省消费者协会、青海省消费者协会、内蒙古自治区消费者协会联合发布网购消费典型案例并为消费者支招。

## 案例一：下单成功不发货，商家“误操作”应赔偿

今年8月，消费者夏先生向四川省绵阳市平武县保护消费者权益委员会投诉称，自己在某网购平台购买了一部手机，下单并付款成功，但商家迟迟不发货，称工作人员误操作上架了无货的产品，无法发货。经调解，商家认识到自身存在的违约行为，赔偿消费者1000元，消费者同意撤销订单。

## 案例二：“发空单”诱导收货，交易完成后失联

今年9月，消费者王先生向重庆市消费者权益保护委员会投诉称，某

网店宣称有内部渠道可以买到紧俏的一款华为手机，且价格低于市场价，于是下单并支付6800元，几天后商家要求消费者先确认收货，由于物流显示正在派送，消费者便点击了“确认收货”，但此后一直未收到手机，且商家失联。经重庆市消费者权益保护委员会调查发现，该商家已经多次采用“发空单”诱导消费者先行确认收货的方式非法获利，且其在平台的保证金已不足以赔付消费者损失。消费者已向公安机关报案，此案正在进一步处理中。

## 案例三：宣传视频物美价廉，实际商品大相径庭

今年2月，甘肃省消费者协会接到消费者解先生投诉称，自己在某线上平台看到售卖如意紫砂茶具的视频，宣传的茶具精美价廉，于是下单并支付79元货款，但实际收到的是粗陶茶具，与宣传视频完全不符，材质工艺大相径庭，申请退货后被要求自行承担运费。经调解，经营者同意赔偿消费者500元，消费者表示满意。

## 案例四：直播间购买酥油，收到

## 竟是三无食品

今年6月，消费者王女士向青海省黄南州尖扎县消费者协会投诉称，自己在某直播平台购买了一款酥油，下单金额74元，收到后发现产品包装没有任何标签标识信息，属于三无食品。经调解，商家同意退还消费者74元并赔偿1000元。因酥油为农牧地区手工制品，无证据证明该产品不符合食品安全标准，市场监管部门予以责令改正，不予立案处理。

## 案例五：直播间买宠物被诱导私下交易，遭遇连环套

今年10月，陕西省消费者权益保护委员会接到消费者黄先生投诉称，自己在某直播平台购买宠物猫，被诱导添加商家微信后支付700元，次日又被要求支付300元运费。几天后，消费者接到电话通知说猫到了但需支付2100元的猫粮费用，经与送货人员确认除宠物猫外无其他物品，认为自己被骗，要求商家退款被拒。经调解，商家退还消费者所有费用1000元。

## 案例六：网购亲子教程未使用，

## 协商退款遭拒

今年9月，消费者黄女士向内蒙古呼伦贝尔市莫旗市场监管局消费者投诉调解办公室投诉称，自己3月在抖音平台支付1680元购买了一套亲子教程，但一节课未上，与商家协商退款被拒。经调解，经营者最终同意为消费者全额退款。

六地消费者组织提醒消费者参与网购促销活动：一、要理性消费，不要轻信商家或主播所谓的“最低价”宣传，要多渠道、多平台比较；二、要选择正规平台，选择证照齐全、信誉度较高、评价良好的商家；三、要了解商品详情，保存好宣传资料，如宣传页面、宣传视频、主播承诺等，不要脱离平台私下交易；四、要关注物流信息，如商家迟迟不发货或拒绝发货，保存订单积极维权；五、要先查收货，促销活动期间收件量增多，一定要开箱验货后再点击“确认收货”，切勿在没有收到货物之前点击“确认收货”，以免遭遇“虚假发货”骗局；六、要保存好购物凭证，发生纠纷及时拨打12315、12345或向经营者所在地消费者组织投诉。

□付丽霞 唐柯祎 本报记者 胡斌 实习记者 嘉月

“我在烟草局有点背景，可以通过关系拉人进来。”近日，成都金牛法院审结一起诈骗案，被告通过虚构能安排人职四川省各地烟草公司，收取中介费，获利超300万元。

2021年6月至2022年3月，被告人广某某伙同刘某（另案处理）虚构能通过内部考试的方式安排人员入职四川省各地烟草公司的消息，并与成都某人力资源有限公司达成合作协议，由公司负责推荐求职者，广某某从公司收取中介费，刘某从广某某处收取求职者的定金。成都某人力资源有限公司通过网络平台发布可以通过内部考试的方式安排人员入职四川省各地烟草公司的招聘信息，成功与19名求职者签订《就业咨询服务协议》。截至案发，广某某从公司收取“就业咨询费”近335万元，除向刘某支付“定金”30万元外，剩余款项被其用于赌博、个人消费及债务归还。

经法院审理认为，被告人广某某以非法占有为目的，虚构事实，骗取他人财物，数额特别巨大，其行为已构成诈骗罪。判处被告人广某某有期徒刑十年六个月，并处罚金二十万元；责令另案处理的其他同案犯共同退赔被害人的全部损失，扣押在案的作案工具予以没收。

## 法官提醒：

无论是找工作还是做生意，一定要凭借自身能力，通过正规途径，不要相信所谓“托人情、找关系、走后门”，以防掉入诈骗陷阱。

## 法条链接：

《中华人民共和国刑法》第二百六十六条：诈骗公私财物，数额较大的，或者多次诈骗、入户诈骗、携带凶器诈骗、扒窃的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产。

# 四川省绵阳市三台县公安局：激活新生力量 推动烟草行业守法经营

□赵超合 杜裕云 本报记者 吕捷

近年来，“00后”青年陆续进入社会崭露头角，正成为各行各业的新生力量。四川省绵阳市三台县“1+1生鲜”超市负责人蒋雯不仅是烟草零售户的新生代之一，还是烟草行业法治宣传的新兴力量。

清点卷烟，核对品牌、条数、喷码，系统入库……这是蒋雯的工作日常。这样往来的细心、耐心和用心，已经让蒋雯的超市生意越做越红火，开业短短一年便在当地小有名气。

据蒋雯父母介绍，蒋雯大学毕业毅然选择了回乡创业开超市。同时，为方便周边群众消费、丰富超市

经营项目，蒋雯还前往烟草局办理了烟草专卖零售许可证。

超市开门营业后，竟有不法烟贩来询问蒋雯：“够卖吗？我们有充足的货，价美货正。”

在拒绝不法烟贩后，蒋雯回忆起烟草局工作人员上门督导时关于诚信经营法治宣传的内容——商家只能从烟草公司进货，只能销售印有自家唯一编码的卷烟，有涉烟违法线索需要及时与辖区稽查员或稽查中队联系……

于是，蒋雯立马与辖区稽查员取得联系，把情况详细地反映给稽查员。随

后，辖区稽查中队人员立即前往蒋雯经营的超市，再次向蒋雯和超市员工进行烟草法治教育，提醒常见的防掉包注意事项等。此外，辖区稽查中队人员还向蒋雯介绍了基本的识别假烟和非法渠道卷烟的方法，以及市场上常见的非法售烟手段和行为。

“经营卷烟一定要守法经营、诚信经营、规范经营，你的经营行为与你的信用得分是紧密相关的。”稽查中队人员向蒋雯强调道。

再次详细了解烟草法律法规和相关政策后，蒋雯表示一定会将社会责任感融入经营中，从起点做起，通

过点滴积累，持之以恒发挥青年群众在烟草经营中的作用。

“今后我将加强与烟草工作人员的沟通交流，保持对烟草经营信息的‘更新迭代’。”蒋雯说，始终坚信合法、合规经营才是超市长存的法则。

此后，蒋雯不时向烟草工作人员请教卷烟识别技巧，以及与烟草相关的法律法规等，还主动配合烟草工作人员开展乡村法治宣传。

“作为‘00后’青年，我也理应承担起更多的社会责任，今后我会尽自己的力量来带动卷烟经营户树立守法意识，回报社会。”蒋雯说。

□本报记者 胡斌 实习记者 嘉月

如今快递的重要性不言而喻，极大提高了人们日常生活、工作的便利性。随着快递行业飞速发展，与之相关的案件纠纷数量也日渐上升。近日，四川省彭州市法院审结一起邮寄贵重物品丢失，未保价却要求全额赔偿的案件，判决快递公司赔偿原告损失8366元。

2023年3月13日，梁女士的儿子佩戴的助听器因配件松动需送至维修，该助听器购买价格近2万元。梁女士委托邻居潘某某（不知邮寄物为助听器）通过快递方式向助听器售后地址邮递，并向潘某某支付5元快递费。潘某某遂通过长期合作的某快递公司服务点寄出快递，并未告知收件员邮寄包裹内为助听器，也未对包裹进行保价。3月15日，快递单据显示涉案快递已由门店签收，据查，该快递到达目的地转运站后由某货运公司进行派件，派件员派件时未电话联系收件人当面签收，也没有去过店铺。

梁女士非常焦急，再次联系派件员和快递公司客服。派件方工作人员回复：“货物错送到旁边店铺了，但在旁边也并未找到。”3月28日，派件方告知梁女士快递找不到了。之后，梁女士、快递公司、货运公司就赔偿事宜多次协商却未能达成一致意见。梁女士遂诉至法院，要求快递公司承担助听器的购买费用，同时要求货运公司对上述赔偿金额承担连带责任。

法院审理后认为，依照《中华人民共和国民法典》第八百三十二条规定，案涉快递公司作为承运人未将寄件人交寄的物品安全运输至约定地点，且不能提供免责声明，存在明显过失，应当承担赔偿责任。案涉货运公司并非合同相对方，其派件行为所造成的结果应由合同相对方即快递公司承担。此外，鉴于梁女士在交寄快递时填写快递单时未说明货物价值较大，也未保价，仅支付了低于市场价的运费，其自身也存在一定责任。

综合本案实际情况，兼顾公平诚信原则，法院酌情确定快递公司承担70%的责任，赔偿梁女士损失8366元并驳回其他诉讼请求。

## 法官说法：

本案双方争议的焦点是贵重快递未保价丢失，赔偿数额如何确定。我国《快递暂行条例》第27条规定，快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。这就意味着，在未保价的情况下，寄件人应该提供证据证明寄件的事实以及所寄物品的实际价值。梁女士提供2年前购买助听器的发票证明快递价格为19920元，使用年限5年，按照其剩余使用年限，法院确定该助听器现有价值为11952元。因此，法院综合实际情况、双方过错及公平原则，依法作出上述判决。

承办本案的李赞法官提醒：快递公司、货运公司应加强快速运输、派送管理，完善考核监管机制，不断提升快递员业务素质。同时也提醒广大消费者，在寄送物品时，应选择规范经营的快递公司，仔细阅读快递单或者小程序弹窗的快递服务协议内容，准确填写快递物品的种类、数量、取货方式等；在邮寄贵重物品时，尽量选择保价投递，并详细了解保价金额、赔偿规则等条款及可能面临的风险，避免产生快递服务相关纠纷，切实有效保障自己的合法权益。

# 四川彭州法院：快递公司存在明显过失，应当承担相应赔偿责任？



## 民警“风吹雪”中救助被困车辆

近日，新疆阿勒泰地区吉木乃县受强寒潮天气影响，出现“风吹雪”现象，当地气温骤降，风力达到9级左右，能见度较低。

11月3日，新疆阿勒泰边境管理支队老吉木乃边境派出所接到求助称：有一辆车和2名群众被困于319省道雪地中，由于当时“风吹雪”较大，道路看不清，驾驶员未安装雪地胎，上坡时轮胎打滑，无法行驶，导致被困风雪中。接完电话后，民警迅速携带救援工具前往救援，历经半个小时，成功将人员和车辆救出。

通讯员 石晓坤 祝浪 摄

# “法官工作室”进景区 旅游纠纷就地解决 乌鲁木齐头屯河区法院首个旅游景区“法官工作室”揭牌

□丁小霞 本报记者 王建文 / 图

为进一步营造健康稳定、规范有序的旅游市场，维护旅游消费者合法权益，近日，新疆乌鲁木齐市头屯河区人民法院在“阿喀龙幻想乐园”成立法官工作室，通过建立解决旅游纠纷快速司法通道、设置服务热线等方式，积极提供司法服务保障，营造良好的旅游法治环境，助推辖区文化和旅游产业健康有序发展。

这是头屯河区法院设立的首个游乐园法官工作室，也标志着今后发生在园区的旅游纠纷都可以就地解决。

“阿喀龙幻想乐园”是新疆首个以丝路文化为背景打造的大型主题乐园，位于经开区白鸟湖二号台地，拥有室内外主题

游乐项目近百套，可以满足游客多方位需求和体验，是西北最具规模特色的主题乐园。

头屯河区法院在“阿喀龙幻想乐园”设立法官工作室，是根据游乐园开发项目的规律与特点，集法律咨询、诉讼服务、纠纷调处、法治宣传为一体，全方位为游客提供法律服务。游客如果发生纠纷可不出景区就地解决，省时省力，便捷高效。同时，法官工作室还将开通法官值班热线、定期开展“送法进乐园”等活动，在节假日、旅游黄金周等旅游旺季，加强法治宣传、接受游客咨询、发放普法宣传册，及时解决游客纠纷，提供良好的司法服务。

