即买即发 四川南充跨境电商激活消费潜力

□杨波 本报记者 黄韬

韩国美妆、德国啤酒、法国香水等进口商品琳琅满目，市民现场体验下单，保税仓快速发货配送……11 月 30 日，在四川南充市王府井购物中心内的南充进口保税购物中心，市民正忙着选购商品。这一便捷的消费体验，正是南充市高坪区跨境电商蓬勃发展的生动缩影。

作为南充首家跨境电商进口新零售线下体验店，南充进口保税购物中心内汇集日韩、欧美等 50 余个国家和地区的 3000 余种商品，涵盖母婴用品、时尚轻奢、护肤美妆、酒水饮品等多个品类，消费限额内商品享受零关税优惠，凭借优质品类与实惠价格，吸引大量市民到店消费。

南充进口保税购物中心依托南充保税物流中心（B 型）仓储保税优势，创新采用“跨境货源 + 跨境商城”运营模式，打通国际采购、保税仓经营、海关申报、国际物流、线下门店、线上商城六大核心功能，打造出成熟商圈跨境电商新消费场景。“前店布局核心商圈聚人气，后仓依托保税中心提效率，市民下单后可快速完成订单申报、海关审核放行、物流配送全流程服务，切实提升消费体验。”南充保税物流中心（B 型）园区相关负责人郭锐介绍道。

在南充现代物流园的跨境电商产业园内，南充市蓝鲨供应链管理有限公司体验店里，300 余种进口粮油、百货、农副产品等商品整齐陈列。作为园区最早入驻的电商企业，该公司聚焦国际运输代理、保税仓储、进口销售等跨境业务，借助园区完善的服务体系，实现高效便捷运营。“市民到店下单后，公司即时向海关申报，最快 3 分钟就能完成审核放行，10 分钟内就能取货，真正实现即买即发、快捷送达。”郭锐说。

目前，南充跨境电商产业园已入驻培育企业 20 家，建成跨境保税进口产品 O2O 展示体验交易中心、南充产业带选品中心，打造完成外贸综合服务平台、跨境生态链 ERP 系统、合规报关系统，形成完备的跨境电商产业服务生态。

高坪区商务局发布的数据显示，今年 1 至 10 月，全区跨境电商交易额 4.69 亿元，跨境电商已成为激活消费潜力、推动外贸转型的重要力量。下一步，该区将持续深化跨境电商综合试验区建设，优化跨境消费场景布局，完善保税物流与跨境服务体系，推动跨境电商新业态加速发展，进一步释放消费活力，为区域经济高质量发展注入强劲动力。

月月 315·消费提示

冬季消费避坑指南请查收
四川省消委会律师教你高效维权

□本报记者 马工枚

寒意渐浓，消费市场热度不减。换季商品采购、冬季保暖用品添置、节日礼品筹备等需求集中释放，推动消费市场持续升温。但热闹背后，“消费陷阱”暗藏其中：有消费者购买冬季保暖服饰，商家宣传“锁温保暖、防风御寒”，实际保暖效果却让人失望，商家以“个人体感差异”为由拒绝退换；网购某生鲜礼盒，商家宣传“新鲜优质、冷链配送”，收到后消费者却发现部分食材腐烂变质，商家以“生鲜运输易损耗”拒绝处理。四川省保护消费者权益委员会律师顾问团这就来为您答疑解惑，助您安心消费无顾虑。

问题一

李先生为孩子购买某品牌儿童卫衣，清洗 1 次后出现严重褪色、变形，对比商品详情页“不掉色、不变形”的宣传，商家存在明显欺诈嫌疑，然而，商家仅同意补偿 20 元优惠券。

律师解答

李先生购买的商品，在仅清洗一次后就出现严重褪色、变形问题，与商家“不掉色、不变形”的宣传内容存在根本性差异，商家的行为已涉嫌构成消费欺诈。更为关键的是，商家在销售过程中未对商品可能存在的质量问题进行任何提示，这种隐瞒真实情况、发布虚假宣传信息的做法，不仅违背了诚信经营原则，更直接侵犯了李先生的知情权与公平交易权。而面对李先生的合理诉求，商家仅同意赔偿 20 元的方案，显然与法律规定严重不符，无法弥补消费者遭受的损失。根据《中华人民共和国广告法》第二十八条及《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条的明确规定，经营者向消费者提供商品信息时，应当真实、全面，不得作虚假或引人误解的宣传。

针对此纠纷，李先生可按照以下步骤维护自身合法权益：首先，保留好商品宣传页面截图、购买凭证、商品清洗前后的对比照片等关键证据，主动与商家进行正式沟通，明确提出退还货款及支付相应赔偿的合法诉求，并对沟通过程做好记录。若商家仍以“20 元赔偿”等不合理方案推诿，或直接拒绝协商，李先生可携带相关证据材料，向当地消委组织或市场监督管理部门投诉举报，借助行政力量推动问题解决。若上述途径均无法达成满意结果，李先生可依据已固定的证据，向人民法院提起诉讼，通过司法程序强制商家履行赔偿义务，切实保障自身权益。

问题二

朱先生网购某品牌预制菜，收到货后发现超出保质期 3 天，商家以“运输过程中冷链失效”为由推卸责任，仅同意退款，不承担额外赔偿。

律师解答

在朱先生遭遇的此次纠纷中，商家以“运输问题”为由试图推卸责任，该主张缺乏法律依据。根据《中华人民共和国食品安全法》，经营者作为食品销售环节的直接责任主体，对其销售的商品负有严格的安全保障义务。商家在采购预制菜时，本应严格查验保质期，在运输及销售过程中也应做好质量管控，确保流向消费者的食品符合安全标准，其未能履行上述义务，理应承担相应法律责任。

基于上述事实与法律规定，朱先生拥有明确的权利主张依据：除要求商家全额退还购买预制菜的货款外，还有权依据法律规定主张惩罚性赔偿，即要求商家支付商品价款十倍或者自身损失三倍的赔偿金；若该增加赔偿的金额不足一千元，则按照法律兜底条款，商家应向朱先生支付一千元的赔偿金。这一赔偿标准不仅是对消费者损失的弥补，更是对经营者违法行为的有力惩戒，旨在督促经营者坚守食品安全底线。

为顺利维护自身权益，朱先生需注意固定相关证据，包括预制菜实物及外包装（清晰显示保质期）、购买发票或支付凭证、与商家沟通的记录（如商家承认商品过期及推卸责任的内容）等。在维权流程上，可先与商家正式交涉，明确提出退款及赔偿诉求；若商家拒绝或拖延处理，可携带证据向当地消委组织或市场监督管理部门投诉举报，借助行政监管力量推动问题解决；若仍无法达成一致，可依据《中华人民共和国食品安全法》及相关民事法律规定，向人民法院提起诉讼，通过司法途径强制商家履行赔偿义务。

问题三

薛女士在某家居卖场购买实木餐桌，花费 2999 元，使用 3 个月后发现桌面开裂，商家以“环境湿度变化导致”为由拒绝提供售后服务。

律师解答

商家出售的实木餐桌仅仅三个月就开裂，明显存在质量问题，构成违约。商家需举证证明是“环境湿度变化导致”桌面开裂而非产品质量问题导致，否则应当承担相应的法律后果。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定“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。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。”，《中华人民共和国民法典》第六百一十五条规定“出卖人应当按照约定的质量要求交付标的物。”薛女士可以根据《中华人民共和国民法典》第六百一十七条之规定，要求商家承担修理、重作、更换、退货、减少价款等违约责任，或要求商家赔偿损失。若商家拒绝，也可联系购物平台，要求平台介入调解，督促商家处理，若平台未履行监管义务，可一并向平台主张责任。如协商未果，消费者可向市场监管部门或消委组织投诉，请求其介入调查并通过调解等形式协助解决。如果仍无法解决问题，可以依法提起诉讼，以维护自身合法权益。

问题四

吴女士购买某品牌无线耳机，宣传“续航 24 小时”，实际使用时续航仅 8 小时，商家以“使用场景不同”为由拒绝退换。

律师解答

商家未标注续航测试条件的“续航 24 小时”宣传，与实际 8 小时续航差距极大，涉嫌虚假宣传。根据《中华人民共和国广告法》第二十八条规定“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告。”，《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。”吴女士可以先固定证据，再通过协商、投诉、诉讼等方式维权，诉讼时还可以主张惩罚性赔偿。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条之规定，商家的行为已构成欺诈，吴女士不仅能要求退货退款，还可主张价款三倍的惩罚性赔偿；若赔偿金额不足 500 元，可要求按 500 元赔偿。

需要提醒的是，吴女士需要提前收集并固定证据：截图、录屏保存“续航 24 小时”的宣传页面（以防商家删除）；保留订单截图、发票、支付记录等；录制续航仅 8 小时的证据；保存和商家沟通售后时的聊天记录、电话录音，重点留存商家以“使用场景不同”拒退的证据。固定证据后，可首先与商户沟通，协商处理方案；若协商无果，消费者可寻求所在城市的消委组织或市场监管部门的帮助，积极维护自身权益。

公益广告 西南商报宣 张天一 作