

■大象帮

洛阳一市民网购买到山寨电视 律师:可申请“退一赔三”维护权益



尤先生与淘特官方客服协商记录

高高兴兴在网上购买了一款康佳电视,收到货后却发现是山寨货,便以“假冒品牌”为由申请退货,商家却要求消费者修改退货理由为“多拍不想要”,才能同意退款退货。近日,洛阳市民尤先生在网购时就遇到了这样的“烦心事”,便向河南广电大象新闻·大象帮栏目进行求助。

□大象新闻·东方今报记者 张超飞
河南广电融媒体记者 郭文静/文图

求助:网购买到“假康佳” 申请“退一赔三”遭遇困境

今年2月24日,洛阳市民尤先生在淘特APP一家名为“电视机特售2号店”的店铺购买了一台康佳电视。当月27日收到货后,他与家中原有在线下直营店购买的康佳电视通过品牌标识、包装箱、二维码等多处对比,发现完全不一样,怀疑买到了假货。

为此,尤先生专门联系咨询了康佳官方客服,被告知检验品牌真伪可通过核实电视机铭牌和查询电视机具体型号验证。正品康佳电视标识为“KONKA”或“KKTV”,铭牌位于电视前壳下部中间位置,而尤先生网购电视标识则为“康佳4K”。尤先生所购电视的商家则称该商品为康佳新款,但经康佳官方客服确认并无此标识,且该网购电视机型号并未查询到,康佳官方客服鉴定该款电视不是康佳品牌。

随后,尤先生便以“假冒品牌”为由申请了退款退货。对于尤先生的退货申请,商家回复称“如果不满意,我们支

持退货退款,运费到付,原因写多拍不想要”。由于尤先生并未修改退款退货理由,所以商家迟迟没有同意退款退货。

商家这样的态度也让尤先生感到不满,随即,他向淘特官方客服针对此订单发起投诉。2月28日,官方客服介入处理,并以凭证缺少为由,要求卖家提交授权书、进货发票、质检报告等凭证。3月1日,系统消息显示卖家逾期未举证,举证超时。3月2日,淘特客服专员对此订单处理方案为:建议退款退货。

面对这次网购遇到的“烦心事”,尤先生也向洛阳市市场监管局提出“退一赔三”诉求,得到回复称仅能监管洛阳商家,建议向商家或平台所在地市场监管局提出维权。因联系不上商家,无法获取其具体位置。3月4日,他便向淘特平台所在地杭州市余杭区市场监管局提起“退一赔三”维权诉求。对于3月6日回复称“经审查,符合受理条件,决定受理”。但截至目前,尤先生“退一赔三”的诉求仍未落实。

调查: 目前正处于核实阶段 根据双方诉求协调

3月8日,记者来到尤先生家中核实情况。他网购的电视机外包装和产品说明书中并无康佳标识和相应二维码,电视机设备信息中显示设备名称为“SmartTV”,并无康佳品牌信息。

面对尤先生的质疑与投诉,商家在协商退货时表示将退货理由改为“多拍不想要”可退款退货,随后针对此事便无回复。对此,记者试图联系商家了解情况,电话为空号,始终联系不上。

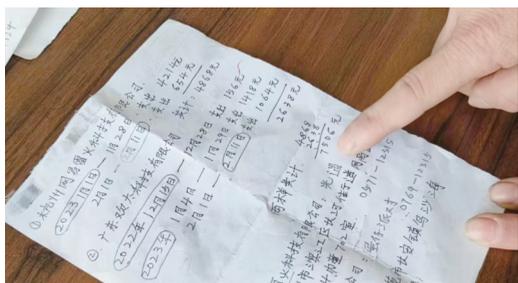
随后记者也联系了淘特官方客服,对方称“淘宝、天猫都是无假货的”,并表示平台将安排专员与商家进行核实,会根据核实结果作相应的补偿,进行退款或退货退款的处理。杭州市余杭区市场监管局工作人员称,尤先生投诉已经受理,最长将在45个工作日内进行协调,告知处理结果。

律师说法: 购买到假货可申请 “退一赔三”维护自身权益

尤先生网购维权难不仅仅是一起个案,消费者在购物时应如何维护自身权益?

北京市中伦文德(郑州)律师事务所律师郭新华表示,不管是在网上还是实体店,消费者怀疑买到了假货,要留好购物相关证据,向官方网站鉴定产品是不是正规品牌,如果确实存在瑕疵或是假冒伪劣产品,可向市场监管局或有关部门投诉、反映情况,请求卖家“退一赔三”。

13岁孩子游戏充值7000多元 律师:限制行为能力人充值无效,商家应退款



13岁孩子游戏充值7000 余元,父母认为孩子未成年 要求退还

今年2月中旬,耿女士要给女儿小夕交本学期学费时发现,自己的微信支付记录中多了100多条支付记录,从1元到198元不等,总金额7000多元。耿女士急忙询问了女儿才知道,在上网课期间小夕用她的手机多次给“光·遇”和“蛋仔派对”两个游戏充值,购买游戏皮肤等。

耿女士告诉记者,女儿才上初一,从没有乱花钱过,在网课期间她非常放心地把手机留在家让女儿用。支付密码女儿是知道的,但是每次支付完,孩子都会把支付金额的提示删掉,所以这么久以来她并没有发现。

记者翻看耿女士的支付记录,从2022年12月15日到2023年2月11日,小夕分149笔给杭州网易雷火科技有限公司和广东欢太科技有限公司分别充值了4868元和2638元,共7506元,每笔支付数额从1元到198元不等。

耿女士认为,女儿是未成年人,两个游戏都没有通过人脸识别等方式确认玩家是否成年,而且这些费用都是在家长不知情的情况下充值的,因此她从2月20日来,多次和两个公司的客服沟通,要求退还费用。

多次填写资料、客服电话无人接听 俩公司均未给出具体退款方案

经过沟通,杭州网易雷火科技有限公司答复耿女士,小夕购买的都是网络虚拟产品,并且已经使用了,是不能退费的,而广东欢太科技有限公司则通过智能客服介入,让耿女士填写各种资料及证明,但至今仍未给出具体的处理办法。

3月14日,记者致电广东欢太科技有限公司,根据语音提示进入未成年人充值专区,智能语音答复为“游戏商品属于虚拟商品,支付成功后立马到账且无法回收,游戏充值需要输入支付密码验证,属于主动消费行为,无法申请退款。”

律师说法:13岁孩子属于限制行为能力人,充值行为无效

针对此事,北京市中伦文德(郑州)律师事务所张建明律师认为,根据《中华人民共和国民法典》第十九条规定,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。

在本案中,小夕只有13岁,属于限制行为能力人,且没有以自己的劳动收入为主要生活来源,不具有独立实施民事法律行为能力的,她通过

证,属于主动消费行为,无法申请退款。”

随后记者选择转接人工客服,客服查询后答复,耿女士已经提交退款资料,目前处于核实审核中,如果需要尽快回复,48小时内会有客服经理和耿女士沟通。同时,人工客服也表示,如果资料审核通过,一般情况下,会有客服经理和孩子的监护人进行退款问题沟通,至于退款比例如何,目前还不能确定。

截至记者发稿时,仍未打通杭州网易雷火科技有限公司的客服电话。

家长在手机充值游戏数额达七千多元的行为明显与其年龄、智力不相适应。所以,小夕的这种充值行为无效。

另外,小夕家长监管不到位也有一定过错。鉴于此,小夕家长可以通过游戏公司的客服和对方尽量协商,争取退款。如果实在协商不成,可以通过诉讼程序来维护自己的合法权益。

同时,张建明也提醒各位家长,在网络越来越发达的今天,一定要引导孩子正确使用互联网,树立正确理性的消费观,尽到监护责任,看管好孩子和自己的手机支付密码。

孩子拿着父母的手机玩游戏,还偷偷充了7000多元,近日,家住洛阳市伊滨区的耿女士就遇到这么一件事。13岁的女儿小夕(化名)在家上网课期间,迷上了两款游戏——“光·遇”和“蛋仔派对”,从2022年12月15日到2023年2月11日,不到两个月的时间,先后100多次在这两个游戏内充值购买服务,共花费7506元。随后,耿女士多次和两个游戏公司的客服人员联系退费,目前还没有得到具体的处理办法,于是耿女士向河南广电大象新闻·大象帮栏目求助。

□河南广电·大象新闻记者 陈琳
实习生 赵恬/文图