

# 遇上网购纠纷 消费者该如何依法理性维权?

保留与产品相关资料、保存电子证据,运用法律武器依法维护合法权益

又到了一年一度的“双11”,往往在网购狂欢后,紧接着的是各种购物纠纷案件。使用网购化妆品,没有变美反而“烂脸”;以为买了进口产品,拿到后却发现是三无产品;付款后,商家却以标价错误为由不予发货……面对上述种种,作为网购双方的买家和卖家,应该如何避免网购纠纷?当遇上网购纠纷,又该如何依法理性维权呢?

11月7日上午,广州市中级人民法院召开网购纠纷新闻通报会,据介绍,5年来,广州市两级法院共受理5782件网络购物合同纠纷案,仅今年1至10月底,两级法院共受理网络购物合同纠纷案723件。

■新快报记者 何生廷  
通讯员彭勇 吴子颖 印强

## 管辖问题争议较多 争议主体相对集中

在新闻通报会上,记者了解到,发生在广州地区的网络购物合同纠纷中,因产品质量问题而致人身财产受到损害的案件数量较少,常见的问题多为销售经营者、电商网络平台夸大、模糊、虚假宣传,广告内容不真实,标签、标识不规范存在瑕疵等问题。

据广州中院民事审判庭庭长陈冬梅介绍,近五年广州市两级法院共受理了5782件网络购物合同纠纷,其中被告多

为大型知名电商平台。绝大多数案件的诉讼请求集中表现为要求商家“退一赔三”或因为食品标签、标识存在瑕疵等问题主张“退一赔十”。

值得注意的是,由于是网络交易,原、被告对管辖权容易存在分歧,也导致提出管辖权异议的情形较多,在5782件网购纠纷中,近六成商家曾提出管辖异议。

自2018年9月28日广州互联网法院成立后,广州市内

通过电商平台产生的购物纠纷,以及从电商平台购买的产品因产品缺陷侵害他人人身、财产权益而产生的产品责任纠纷等一审案件,均由广州互联网法院集中管辖。

广州中院还通过对近5年的网购纠纷案件进行分析,发现存在几个明显特点,其中案件标的额较小,九成以上网络购物合同纠纷案件标的额在5万元以下,其中1万元以下的占七成。

## 诉讼证据电子化 审查认定难度较大

网络购物合同纠纷案件所涉及的证据与一般民事案件有所区别,绝大部分证据为电子证据,包括交易记录、交易快照、购物页面截图、付款凭证、聊天记录、商家或电商平台的承诺及售后记录、电子发票等等。

广州中院表示,由于电子证据一般具有不稳定和可删改性等特点,致使电子证据的形式、保存等比较普通民事证据

的真实性认定上要求高、难度大,所以对于该类案件的审理,法院会根据对电子证据的质证情况,综合审查判断电子证据的生成、收集、存储和传输过程的真实性、合法性、关联性予以认证。

不过,由于有的消费者缺乏及时、有效保存证据的意识,导致在维权时难以提交有力证据而无法得到法律的保护和救济。为此,广州中院建

议,消费者在网络购物时,要认真核对产品的说明书及附随资料,仔细查看广告宣传内容,充分了解促销、优惠等营销方案,详细查验商品防止货不对板,还要注意收集、保存上述电子证据,以维护自己的合法权益。

如对商品有异议的,应及时向平台反映并保留记录。必要时,对交易记录中的各种信息可以进行公证。

## 法院提醒:

### 消费者要依法维权

在“双11”之际,广州中院提醒,消费者在网购时,要谨慎选择交易对象,尽量选择信誉好、安全性较高的网站购物,要注意识别虚假信息,妥善保护私人信息并认真阅读交易和保存交易规则,要特别注意保存电子购物单据,记录交易流水清单号等证据。

在遇到网购纠纷时,有的消费者采取极端手段维权,有的却不知如何维权而放弃。“这两种行为都是不可取的,应该学会运用法律武器依法维护自己的合法权益。”广州中院民事审判庭法官印强表示,消费者遇到网购纠纷后,可以选择以下方式解决:

1. 与经营者协商解决;
2. 请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;
3. 向有关行政部门投诉;
4. 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;如果上述办法均无法解决后,可以向有管辖权的法院提起诉讼。

中国福利彩票 CHINA WELFARE LOTTERY

双色球 UNION LOTTO

破纪录大派奖

大奖小奖都翻番 单注可中两千万元

让每一个梦想更有可能

关注双色球微信公众号  
获取更多活动信息