

凡客诚品

当当网

京东商城

麦包包



京华博望文化

WANGGOU WEIQUAN WANQUAN SHOUCHE

网购维权 完全手册

计静怡 编著

凡客诚品

当当网

苏宁易购

京东商城

麦包包

京东商城

淘宝网

苏宁易购

亚马逊

当当网

1号店

1号店

凡客诚品

京东商城

麦包包

京东商城

当当网

京东商城

淘宝网

当当网

苏宁易购

当当网

1号店



中国政法大学出版社



京华博望文化



计静怡 编著

WANGGOU WEIQUAN WANQUAN SHOUCE

网购维权 完全手册



中国政法大学出版社

2012·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

网购维权完全手册 / 计静怡编著. — 北京: 中国政法大学出版社, 2012. 7

ISBN 978-7-5620-4365-2

I. 网… II. 计… III. 网上购物-消费者权益保护法-中国-手册 IV. D923.8-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第143068号

- 书 名 网购维权完全手册 WANGGOU WEIQUAN WANQUAN SHOUCE
- 出版发行 中国政法大学出版社 (北京市海淀区西土城路 25 号)
北京 100088 信箱 8034 分箱 邮政编码 100088
邮箱 zhengfadch@126.com
<http://www.cuplpress.com> (网络实名: 中国政法大学出版社)
(010) 58908290 (编辑室) 58908285 (总编室) 58908334 (邮购部)
- 承 印 北京华正印刷有限公司
- 规 格 880mm × 1230mm 32 开本 8 印张 215 千字
- 版 本 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷
- 书 号 ISBN 978-7-5620-4365-2/D · 4325
- 定 价 26.00 元

- 声 明
1. 版权所有, 侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题, 由印刷厂负责退换。

自序

不惑之年的我经常感叹自己为“现代文盲”，承认早已经“OUT”，对于电脑、网络的使用仅仅限于工作之需的书写文章、收发邮件、浏览新闻等。

曾经几年前突发奇想地创建了博客，结果成了沉睡的博主；去年又发现微博火热，开了博，加了“V”，也只成了寡言的看客。

我是一个半路出家的法律人，因不愿意从事对抗性工作，自知永远也不会成为能在法庭上唇枪舌战的真正的大律师，一开始便瞄准目标直奔非诉业务而去。

经过几年不良资产处置的经历，应市场之变开始主要在投融资方面深入，当国外“私募”、“PE”等概念进入中国后，又在此领域探索发展。

2011年，应央视网之邀，有幸成为由中共中央宣传部牵头，13部委联合举办的“全国打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动”的专家组成员，为广大网民答疑解惑。在这个过程中，我自己遇到了前所未有的挑战，由于互联网的迅猛发展、网络购物的极速升温而产生的新现象、新问题，在现存的法律法规中尚未有明确规定。由此带来的一系列网民自我保护及维权的难题摆在了面前。

我越来越关注互联网相关的事物，活动过程中接到了无数网民提出的咨询。后来，经过将近一年的时间，搜集了所经历和了解的典型事件及案例，查阅相关法律法规，根据自己的法律经验整理了一部《网

II 网购维权完全手册

络维权完全手册》，意在通过案例解析的方式向大家通俗地描述网络购物中可能发生的问题，甚至是陷阱，帮助广大网民在网络消费时能够自我保护，尽量减少纠纷，节约社会资源，共创和谐环境。

由于网络购物的新型业态，加之本人网络知识的欠缺及有关法律法规的不尽完善，本书的内容难免有不尽或错误之处，随时欢迎读者们予以指正。

计静怡

壬辰年初夏

前 言

随着电子商务的飞速发展，网络购物已经成为了一种时尚，甚至成为了很多人生活中的一部分。他们把在网上“淘宝”代替了去街上或商场里“淘宝”，在他们心中，可能已经将网络购物取代了传统上的实体店购物。网络购物之所以会有这样的魔力，不仅仅是由于网络购物跟上了电子时代的发展，更重要的是网络购物给人们带来了便捷、优惠和效率。不用亲自去商场就能看见各种各样的商品，通过鼠标轻轻一点就能轻松地找到自己想买的东西，并且可以货比三家。一样商品，在网上购买的时候可以跨国、跨地区，这些都是实体店购物所不能比的。正是基于实体店购物不能实现的一些优点，网络购物表现出了其前所未有的“火爆”局面。

不管一件事或者一个事物多么地有热度，多么地受人喜欢，它总有消极的一面，这是在所难免的。网络购物也是如此。人们在享受网络购物带来的方便、快捷之余，往往会遇到“点点忧伤”。如在网上购买的衣服跟网上图片中的衣服不一样，或者穿在自己的身上不合适；又如在網上购买了一台冰箱，可拿到手后却不能使用，退换货又很困难，找售后又是费尽周折；再如在網上购物的过程中，网上银行的钱被人给骗了等等。这些问题都可能是大家在網上购物时所能遇到的。

遇到了问题，就要解决。在一个法治社会中，解决问题的最好方法就是运用法律。同样，解决网络购物中所遇到的问题也应优先于用

法律的视角和方法来解决。因此，为了帮助大家更好地在网上购物，更快乐地实现在网上购物的过程，更有理有据地去解决在网络购物中遇到的问题，更充分地防备掉入网购中的一些陷阱，特编写了此书。

本书共分为五部分，其都有着各自的特色：

网络购物法律案例解析。本部分以大家在网络购物中遇到的种种事例为背景，用法律知识分析和解答相关问题，并配以相关法条链接，给读者一个全面立体的法律景象和维权动力。

网络消费陷阱与防范。本部分主要描述在网络购物的过程中可能遇到的各种陷阱，告诉大家如何去认识和防范这些陷阱。骗子的招数有千千万，防不胜防，但是如果我们抓住了一些典型的骗术，那我们在实践中就能举一反三，慧眼识破骗子的“外衣”。而本部分所收集的正是网络购物中存在的一些典型性的陷阱。相信我们将这些陷阱告诉大家之后，一定会给大家带来帮助。

网络购物基本知识与法律常识问答。本部分采用一问一答的方式，向大家传递信息。本部分共分为两个小部分，一小部分是介绍网络购物中的一些基本问题，如什么是支付宝？什么是网上银行动态手机口令？一部分是介绍网络购物中的一些法律问题，如网络交易是否适用《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）？什么是网络传销？网络传销犯法吗？等等。该部分采用小问题的方式，意在为大家传递更多样、更细化、更全面的网购常识与法律知识，以便让大家轻松地网购。

知名网站购物解析。本部分汇总了当前热门的购物网站，如京东商城、当当网、淘宝网、凡客诚品等等，在介绍各商城的基础上，主要告诉大家如何在这些网站上购物。如果您是一个网购新人，或者对于某一个购物网站来讲，您还没有涉入过，那么，本部分将可以作为您进入某个购物网站的忠实向导。

网络购物相关法律汇总。本部分将现阶段我国有关网络购物的法律汇总在一起，以便大家检索和查阅。

网络购物是时代发展的产物，我们作为时代达人，要跟上发展的步伐，好好地享用网络购物所带来的优越性，体验网络购物的便捷与快乐。更重要的是，在网络购物的过程中要学会用法律的视角去认识问题和解决问题，以审慎的头脑去认识陷阱和防范陷阱，在权利受到侵犯时，懂得拿起法律的武器去维护自己的合法权益。如果大家做到了这些，一定会成为一个十足的“网购达人”，在网购的世界中如庖丁解牛，游刃有余。

目 录

自 序	I
-----	---

前 言	III
-----	-----

第一篇 网络购物法律案例解析

· 网上购买打折商品, 经营者不给开发票合法吗?	001
· 在网络上进行话费充值后, 一直没有到账怎么办?	002
· 从网店买到假货后可否要求双倍赔偿?	004
· 消费者网上购物中, 发现随机赠送的商品存在质量问题时, 能否要求退换呢?	006
· 9岁的小孩用妈妈的账户在网上购买了游戏机, 可以算数吗?	008
· 在网上卖盗版书, 是否侵犯他人的著作权?	010
· 有卖家在网上贩卖盗版书籍, 网站与卖家是否构成共同侵权?	012
· 用网上购物的后所返的电子券购买的鞋子应该享受“三包”服务吗?	015
· 网上的特价商品出现质量问题就可以不予退货吗?	016
· 在网上购买了不合格商品要求退货, 遭致卖家诋毁的, 该怎么办呢?	018
· 买家自己开箱验货的时候, 不小心损坏了货物, 责任谁担?	020
· 网上购物, 什么时候视为货物“已交付”?	021
· 快递过程中货物丢失了, 买家应该找卖家还是快递公司?	023

2 网购维权完全手册

- 快递人员主动帮助买家开箱验货而导致货物损坏的, 责任谁担?024
- 快递送到货后, 买家没有开箱验货就签收了, 发现质量问题还可以退换货吗?026
- 收到货时, 由于快递人员的服务态度差而导致买家拒收的, 损失谁负?027
- 承诺有赠品, 却忘了送, 再送赠品的运费应该谁付?029
- 打开卖家发过来的链接后电脑中“木马”而使网银被盗的, 应该怎么办?030
- 团购“温泉票”后, 不能按时兑现怎么办?032
- 网上购物, 却一直没有收到货, 该怎么办?035
- 在网上买到假药怎么办?037
- 从网上购买的微波炉爆炸致人重伤的, 责任由谁承担?039
- 因给卖家差评而招致卖家侮辱诽谤的, 应该向哪家法院起诉?041
- 网上经专家诊断吃药受损害的, 会怎么处理?043
- 注册团购网站的会员后, 个人信息被泄露的, 可以要求网站承担法律责任吗?044
- 购物网站总是发给自己含有广告的电子邮件, 合法吗?046
- 从网上订购了飞机票后, 因航班晚点可以要求更换班次或者退票吗?047
- 购物网站通过页面显示“网络速度慢, 付款未完成, 请再付一次”而骗取用户钱财的, 如何定性?049
- 网上预订了一套需要分批交付的设备, 在收到第二批设备后发现不合格, 可以取消购买整套设备吗?051
- 下订单后, 网站一直不对订单进行处理, 该怎么办?052
- 提交订单后, 想修改订单, 却修改不了, 可以做哪些处理?054
- 网店店主的“声明”“购买须知”等, 是霸王条款吗?055
- 网上购物, 货物到手后发现质量不符合网上说明, 该怎么办?057
- 网络购物中, 给予对方差评, 是否构成侵犯名誉权?059
- 故意给商家恶评的, 可能会承担什么责任?062

· 商家声明称不接受“中评”“差评”，这合理吗？	063
· 店主可以因为打折把遥控汽车和遥控器分开卖，向买家收两份钱吗？	065
· 网上购物，商家没有发票，消费者如何要求赔偿？	066
· 购物网站发货后，承诺第二天一定送到货，却没有送到，是违约吗？	068
· 卖家发来的货物被他人代为签收而导致买方始终没有收到货物，是谁的责任？	070
· 可以因购买商品的金额较少就拒绝开发票吗？	072
· 收到货后发现商家没有开具发票，可以要求补开吗？	073
· 发票开错了，可以要求重新开具吗？	075
· 补开或重开发票后的快递费用，应该由谁来承担？	077
· 从网上订货后，约定货到付款，货物送到后买方可以随便拒收吗？	078
· 网站称已发货，但是由于快递慢的原因，一直收不到货，网站客服让 买家找快递，这合法吗？	080
· 淘宝购物后，只见运单号码，查无相关运单路径信息时，应该找谁？	082
· 从网上购买笔记本，购物网站拒绝在保修单上盖章，这合法吗？	083
· 网上购买的冰箱出现质量问题，是找厂商的售后服务点维修还是找网 站维修？	085
· 购物网站送货人员称数码产品不准打开产品本身的包装查验，这合 法吗？	087
· 收到货物后发现缺货，可以要求退款吗？	088
· 网上买空调，工作人员送货并上门安装时，忘带了一些零件导致延期 安装的，买方由此造成的损失可以要求网站承担吗？	090
· 用会员积分购买的商品可以退货吗？	091
· 收到衣服后，发现买小了，想换件大的，由此产生的换货费用应该由 谁来承担？	093
· 提交订单的时候选择了POS机刷卡，而货到付款时，工作人员说刷不 了卡了，可以拒绝收货吗？	095

- 提交订单时留言“请工作日送货”，而周末送到货导致接货人损失的，
 责任谁负？.....097

第二篇 网络消费陷阱与防范

- 商品的图片不是实物，不能只参考图片.....099
- 页面上卖家对商品的介绍，鱼龙混杂，要看清.....100
- “假一赔三”保障服务的商品也不一定就是正品.....103
- 已购买者的评论有多少参考价值.....105
- 秒杀产品，不一定就物美价廉，避免成瘾.....107
- 网购手机，消费者要睁大双眼.....109
- 网上超低价团购，付款后可能“人去店空”.....111
- 网购家电等产品需要“三思”，售后可能无保障.....113
- 网上购买火车票，小心假票.....115
- 卖家称自己的货物属“外贸原单”，应谨慎购买.....117
- 付款时须要严格按照支付平台进行，不可平台外交易.....119
- 没收到货，而卖家找理由让您“确认收货”的，勿点击确认.....121
- 提交订单后，卖家发来消息称该商品暂时缺货，推荐购买其他商品的，
 需谨慎购买.....123
- 淘宝网上卖家商铺的星钻多，不一定就信誉高.....124
- 收到莫名网站促销的电子邮件或手机短信后，不要随意去购物.....125
- 不要随便打开卖家发来的链接.....127
- 对于定做产品，卖家称需先交订金的，多数是骗子.....129
- 如果感觉被骗了，要及时、有条不紊地去维权.....130

第三篇 网络购物基本知识与法律常识问答

- 一、基本知识.....133

· 什么是网络购物?	133
· 网络购物对消费者来说具有哪些优点?	133
· 网络购物的缺点有哪些?	134
· 什么是电子商务?	134
· 什么是第三方电子商务交易平台? 其设立应当符合哪些条件?	135
· 什么是 B2C?	135
· 什么是 C2C?	136
· 什么是支付宝? 其有哪些功能和优点?	136
· 什么是支付宝交易?	137
· 如何注册和申请支付宝?	137
· 支付宝的登陆密码和支付密码是一回事吗?	138
· 什么是支付宝消费保障计划?	138
· 如何让支付宝账户更安全?	138
· 支付宝交易流程是什么?	139
· 什么是合并支付?	140
· 什么是快捷支付(含卡通)?	140
· 什么是货到付款?	140
· 网点支付是怎么回事?	140
· 用户可以使用哪些网银在支付宝上进行操作?	141
· 信用卡付款是怎么回事?	141
· 什么是手机动态口令?	141
· 什么是网上银行? 如何开通网上银行?	142
· 网上银行的控件, 一定要安装吗? 如何安装?	142
· 什么是网上银行动态口令卡?	142
· 网上银行动态手机口令是怎么回事?	143
· 移动数字证书(U 盾, K 宝等)是怎么回事?	143
· 什么是网上银行的电子口令?	143
· 在淘宝网中, 提出“假一赔三”的申请条件有哪些?	144

· 淘宝中的“7天无理由退换货服务”的保障期限是多久？	145
· “7天无理由退换货服务”保障期限分为哪些情况？	145
· 淘宝中的“7天无理由退换货服务”的申请条件是什么？	145
· 淘宝网中“24小时发货”服务不保障的商品范围有哪些？	146
· 提出“24小时发货”服务赔付申请的条件有哪些？	147
· “1小时发货”与“24小时发货”是一回事吗？	147
· “数码与家电30天维修服务”是怎么回事？	148
· 什么是“第三方质检服务”？	149
二、法律常识	150
· 什么是网上交易？	150
· 网上交易有什么特点？	150
· 网上交易的基本原则有哪些？	151
· 网上交易的参与方包括哪些人？	151
· 怎样了解网上交易对方的真实身份？	152
· 网上交易应如何注意支付安全？	152
· 网上进行商品交易有限制范围吗？	153
· 信用评价体系和交易风险警示机制应由谁来负责建立？	154
· 店主的身分审查应该由谁来进行和保证？	154
· 购物网站有义务对店主的违法行为进行干预吗？	155
· 某网店侵犯他人商标权的，权利人可以找网站说理吗？	155
· 网站可以将交易用户的信息透露给他人吗？	156
· 发生消费侵权纠纷时，购物网站有义务向网购者提供网店的真实信息吗？	156
· 购物网站有义务保存交易记录吗？保存期限最少是多长时间？	156
· 购物网站有责任对消费用户做出风险提示吗？	157
· 当出现交易错误的时候，网站应该履行什么样的义务？	157
· 网店在购物网站发布的广告，有人管理吗？	158
· 网店需要在网上公开营业执照信息吗？	158

· 网店使用电子格式合同的, 有哪些注意义务?	159
· 平台经营者应对其平台上的交易信息进行怎样的管理?	159
· 网站的用户协议应必备哪些内容?	160
· 可以开设网店的网站有哪些义务?	160
· 什么是网络游戏虚拟货币? 其可以作为货币使用从网上购买商品吗?	161
· 国家对网络购物持什么态度?	162
· 在网上销售假冒伪劣产品会构成犯罪吗?	163
· 网络交易是否适用《合同法》?	163
· 网络交易是否适用《消费者权益保护法》和《产品质量法》?	164
· 网络交易由哪个部门来监管?	164
· 工商行政管理部门如何对网络交易进行监管?	165
· 什么是网络传销? 网络传销犯法吗?	165
· 商家在网店中促销, 要遵守哪些规定?	166
· 网店销售旧货, 要遵循哪些规定?	167
· 网上交易可以采取哪些方式订立合同? 需要注意哪些事项?	167
· 网购时为什么要注意保存网上交易记录?	167
· 如何完美地保存交易记录?	168
· 电子化的“发票”可以作为维权依据吗?	169
· 什么是电子签名?	169
· 电子签名具有法律效力吗? 哪些情况下可以使用电子签名? 哪些情况 下不可以使用?	169
· 什么样的电子签名会被视为可靠的电子签名?	170
· 电子签名认证服务的单位应该具备哪些条件?	170
· 申请电子签名认证时, 申请人有什么义务?	171
· 电子签名认证证书包含哪些内容?	171
· 伪造、冒用他人的电子签名, 构成犯罪吗?	171

第四篇 知名网站购物解析

一、京东商城	173
二、当当网	176
三、淘宝网	178
四、亚马逊(中国)	180
五、凡客诚品	184
六、苏宁易购	185
七、麦包包	188
八、1号店	192

附：网络购物相关法律汇总

· 《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》	197
· 《第三方电子商务交易平台服务规范》	205
· 《中华人民共和国电子签名法》	218
· 《关于网上交易的指导意见(暂行)》	225
· 《商务部关于健全旧货流通网络的意见》	232
· 《关于进一步推进网络购物领域打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行动的通知》	234
· 《关于开展打击网络传销违法犯罪专项行动的通知》	237
· 《商务部关于规范网络购物促销行为的通知》	241

第一篇 网络购物法律案例解析

网上购买打折商品，经营者不给开发票合法吗？

案例

2010年9月，李先生在某购物网站看到某网店在广告中宣称即将推出“周年庆典酬宾”活动，10月1日至10月15日来该店消费，可获4折优惠。张先生看见折扣比较大，比较实惠，于是便点击进入了商家的店铺，挑选了一双原价800元的皮鞋，按4折优惠后共计320元。张先生按照操作程序一步步填写订单，最后提交了订单并从网上银行支付了款项。可是不一会儿，张先生就收到了卖家的消息，该消息称张先生所购买的皮鞋不能开具发票，原因是张先生已经享受了4折的优惠，如果张先生要开发票的话，就不能享受打折优惠。

请问：该网店的说法合法吗？

○点评

《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）第21条规定，经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据；消费者索要购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具，经营者为消费者出具发票是一项法定义务。同时，《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》第15条第2款也规定了，消费者要求网络商品经营者和