

以案說法第 30 期：網購商品品質有問題，聯繫不上商家怎麼辦？

18-01-2021 深圳市消費者委員會

原創 消費俠

消費過程中遇到糾紛卻不知所措？自己利益受損卻不知如何用法律維權？別擔心，消費俠出手了！

自 2019 年 9 月 6 日起，深圳市消委會推出“以案說法”欄目，以真實案例結合法律法規和消費提示，告訴消費者如何維護自身合法權益。

### 案例

楊某通過電視購物節目訂購了一部老年智慧手機，收到貨後發現該手機無法正常使用，於是聯繫商家退貨，但多次撥打訂購熱線和售後熱線均無人接聽。楊某該如何維權？

### 法律點評

本案例屬特殊銷售方式項下的電視購物，根據《消費者權益保護法》第二十五條之規定，商家應提供符合要求的商品，即對老年智慧手機有質量保證義務，反之，謝某可在收到手機之日起七日內無條件要求商家退貨。但現手機無法正常使用，交易目的不能實現。因此，無論是否已超過七日，商家均以其行為明示違約，謝某有權向商家主張退款等違約損失。

因該商家下落不明，根據《消費者權益保護法》第三十九條的規定，謝某可以選擇請求消費者協會調解、向有關行政部門投訴、根據與經營者達成的仲裁協議提請仲裁機構仲裁、向人民法院提起訴訟或根據與經營者達成的仲裁協定申請仲裁的方式，依法維護自身的合法權益。

### 法條索引

一、《消費者權益保護法》第二十五條 經營者採用網路、電視、電話、郵購等方式銷售商品，消費者有權自收到商品之日起七日內退貨，且無需說明理由，但下列商品除外：

- (一) 消費者定作的；
- (二) 鮮活易腐的；
- (三) 線上下載或者消費者拆封的音像製品、電腦軟體等數位化商品；
- (四) 交付的報紙、期刊。

除前款所列商品外，其他根據商品性質並經消費者在購買時確認不宜退貨的商品，不適用無理由退貨。

二、《消費者權益保護法》第三十九條 消費者和經營者發生消費者權益爭議的，可以通過下列途徑解決：

- (一) 與經營者協商和解；
- (二) 請求消費者協會或者依法成立的其他調解組織調解；
- (三) 向有關行政部門投訴；
- (四) 根據與經營者達成的仲裁協定提請仲裁機構仲裁；
- (五) 向人民法院提起訴訟。

三、《消費者權益保護法》第五十六條 經營者有下列情形之一，除承擔相應的民事責任外，其他有關法律、法規對處罰機關和處罰方式有規定的，依照法律、法規的規定執行；法律、法規未作規定的，由工商行政管理部門或者其他有關行政部門責令改正，可以根據情節單處或者並處警告、沒收違法所得、處以違法所得一倍以上十倍以下的罰款，沒有違法所得的，處以五十萬元以下的罰款；情節嚴重的，責令停業整頓、吊銷營業執照：

- (六) 對商品或者服務作虛假或者引人誤解的宣傳的；

經營者有前款規定情形的，除依照法律、法規規定予以處罰外，處罰機關應當記入信用檔案，向社會公佈。

#### 深圳市消委會提示

一是購買商品或者服務前，要提前瞭解商家的市場信譽和經營狀況，確認商家具備正規資質。消費者可登錄“全國企業信用資訊公示系統”網站，查看商家的經營範圍、登記狀態、股東及實際經營者等資訊，並瞭解商家是否列入經營異常名錄或嚴重違法失信企業名單。同時，上網查詢其他消費者對該商家及產品的評價，儘量選擇資質齊全、信譽較高的商家進行交易。

二是收到商品時，應當行使“先驗後簽”的權利，仔細檢查確認收到的貨品完好無損並符合雙方的約定後再簽收。如遇快遞商品損毀或者與約定嚴重不符的，消費者有權拒簽。

三是應當注意保存商品的“三包憑證”、“合格證”、“質量保證承諾書”等相關證明原件，同時要求商家開具正規發票或者有效的收款收據，如果所購買的商品出現品質問題需要修理、更換，應當保存好自己與商家、生產商的溝通記錄、維修記錄、維修結算單等資料；

四是提高維權意識，如在消費過程中遭遇“鬧心事”，可以撥打深圳市消委會的投訴熱線“966315”投訴、或關注深圳市消委會的“315 消費通”微信公眾號投訴、或通過深圳市消委會的 315 消費網（[www.315xft.cn](http://www.315xft.cn)）投訴、或向有管轄權的人民法院提起訴訟、或根據與經營者達成的仲裁協議申請仲裁。