

近年来，各大电商平台经常推出不同主题的促销活动，线上发放电子优惠券、折扣券，各种满减、限时抢购等活动更是层出不穷。然而，部分无良商家趁机“挖坑”，在看似优惠的活动背后设下陷阱，消费者踩坑的情形屡见不鲜，维权之路也异常艰辛。

日前，上海市金山区人民法院法官整理了一份“防套路”指南，帮助消费者在享受购物快感的同时也擦亮眼睛，增强维权意识。

案例一：小章在某电商平台看中一款价值2000元的洗脸仪。恰逢商家推出“50元购200元优惠券”活动，优惠券适用店铺所有商品。原价2000元的洗脸仪叠加优惠券后只需1800元。小章赶紧拍下优惠券，并早早地蹲守在手机前，准备开售时间一到就拍下自己心仪的洗脸仪。然而，洗脸仪刚开售就被抢购一空，小章特地花50元购买的优惠券没用上，能申请让商家退款吗？

法官分析：电商平台活动期间，商品脱销的情形十分常见。消费者在参与商家的优惠活动时，应当充分了解优惠活动的使用方式和期限，同时结合商品的畅销热度及活动力度来判断购买优惠券后可能面临商品脱销等风险。

该案中，案涉优惠券并非适用于某个特定商品，小章仍旧可以用消费券参与店铺其他商品的优惠，优惠券的使用并未受到影响。除非消费者能证明商家存在违约、欺诈等行为，否则一经购买，消费者与商家之间即成立有效的购券合同，消费者的购物行为与购券行为两者是相对独立的，小章不能因无法买到心仪商品而退还优惠券给商家。当然，如果优惠券是商家专为某特定商品发放的，商家应当对自身库存有预期，消费者无法消费的，商家有义务退还相应款项。

案例二：小黄在某咖啡品牌小程序上购买了会员卡，卡上注明赠送10张“全场5折”的饮品券。准备使用时，小黄却发现只有很少部分饮品可以使用5折券。小黄深感上当受骗，要求商家退款，却被商家拒绝，并告知会员卡的使用说明中已经写明饮品券的适用情况。小黄重新仔细阅读，才发现会员卡购买界面的最后一行附了链接，点进去便能看到其中详细列明了饮品券不能适用的商品，有近50种。小黄能成功让商家退款吗？

法官分析：会员卡的福利赠送内容是决定消费者是否购买的重要因素，商家故意采用附链接等不明显、缩小字体或易引起歧义的提示说明的方式来限制消费者的权利，将被视为未向消费者如实告知，需承担未履行真实、全面告知消费者商品信息的责任。在商家与消费者双方理解产生偏差时，应按照最大限度保护消费者合法权益的角度来进行解释。

这些消费套路要当心 优惠券秒变『抵赖券』

案例三：小周逛商场时路过一家连锁烤鱼餐饮店，看到宣传海报上写着“限时充值，三斤烤鱼可享七折优惠”。小周当场拿出手机扫了海报上的二维码并购买500元消费金。第二天，小周就带着家人来到该烤鱼店就餐。结账时，小周要求使用消费金支付，店员解释说，每次就餐只能用消费金抵扣一斤烤鱼的价格，剩下的消费金额并不享受七折优惠且需单独支付。也就是说小周购买的消费金需要分三次使用，且每次只有一斤烤鱼能享受到七折价格优惠。商家还提醒小周，消费金的使用时间限定在购买消费金后的一个月内，过期作废。小周提出，宣传海报上并未详细说明，要求退还剩余消费金的金额，被店员当场拒绝。小周能要回剩余的消费金吗？

法官分析：个别商家故意通过歧义性或片面性的宣传吸引消费者眼球，让产生误解的消费者进行购买消费，但经营者对商品做片面的或使用歧义性语言进行商业宣传，足以引发消费者误解的，属于虚假宣传。小周可以向当地消协或者市场监管部门投诉，要求退还未使用的充值消费金，或者依据《消费者权益保护法》的规定，向法院起诉要求赔偿受到的损失。

说法>>>

无良店家的陷阱让人防不胜防。若是消费者不幸一脚踩进“坑”，可以按照以下步骤维权：首先，截图保存购买消费券、优惠券等页面以及活动使用规则，留存交易记录和与商家的沟通记录，确保后续维权有据可依。其次，及时沟通。消费者若遇无法使用消费券等问题，可先尝试与商家协商解决问题。最后，在沟通无果的情况下，消费者可通过相关投诉渠道或拨打12315进行举报；若造成的损失过大，可将上述证据准备好起诉至法院进行维权。

“军中茅台”“军工品质”，某些商家向顾客兜售“军队特供酒”，声称其品质和贵州茅台一样好。是否真的有“军”字号特供酒？售卖的商家又是否要担责呢？近期，上海铁路运输法院审理了一起售卖“军中茅台”的案件，判决商家退还消费者全部货款，并支付十倍赔偿金。

买到『军中茅台』要求退一赔十

法院：涉案白酒不符合食品安全标准支持诉请

案件回顾>>>

2023年11月，朱先生在上海某汽车用品销售有限公司处购买了6瓶白酒，单价每瓶300元，共计支付货款1800元。白酒的产品标签标注了“军中茅台酒”“非卖品”“庆祝中国人民解放军建军八十周年”“15年陈酿”“军工品质 值得信赖”等字样，存放白酒的纸箱上还印有“沈阳军区指定生产厂家 沈阳军区农业技术试验培训基地出品”“军内专供 禁止买卖”“制造商：某市某粮油综合加工厂”“产地：辽宁沈阳”等标识。商家介绍这是部队用酒，质量与贵州茅台酒一样好。

朱先生买下白酒后，发现涉案白酒没有标注生产日期、厂家电话等，属于“三无”食品，不符合食品安全标准。为维护自身合法权益，朱先生向上铁法院提起诉讼，要求被告上海某汽车用品销售有限公司退还原告白酒款1800元，并赔偿1.8万元。

对此，上海某汽车用品销售有限公司辩称，涉案白酒外包装印有生产厂家和生产许可证编号，该酒是按照相应的生产标准进行生产，并非假酒；白酒瓶身明确标示“非

卖品”“军中茅台”，原告应当知晓该酒与贵州茅台集团的“飞天茅台”并不一样，被告没有故意混淆或误导原告，不存在欺诈行为。而且，被告取得食品经营许可证，可以销售酒类食品，不存在食品安全问题。被告表示，原告没有举证证明其因食用涉案白酒对身体造成损害，主张十倍惩罚性赔偿缺乏依据。

上铁法院经审理认为，涉案白酒属预包装食品。根据法律规定，预包装食品的包装上应当有标签，标签应当标明名称、规格、净含量、生产日期、成分或者配料表以及生产者的名称、地址、联系方式、保质期等内容。本案中，被告销售的涉案白酒包装没有标注生产日期、保质期和生产者的地址、联系方式等信息，违反了食品安全法律规定，且被告未举证证明涉案白酒的合法来源及产品符合质量标准，因此应认定涉案白酒不符合食品安全标准。被告作为销售者，没有履行进货查验义务，应认定其经营明知是不符合食品安全标准的食品。原告要求被告退还货款并支付价款十倍的赔偿金，于法有据。

最终，法院依法判决上海某汽车用品销售有限公司退还朱先生货款1800元并支付赔偿金1.8万元。

说法>>>

近年来，一些不法经营者冒用人民军队名义，销售所谓“特供”“专供”等假酒牟取暴利，严重侵害消费者合法权益，扰乱正常市场秩序，滋长不良社会风气，损害人民军队形象。

对此，2022年7月6日，中央军委后勤保障部、国家市场监督管理总局、国家知识产权局等六部门发布《关于禁止销售“军”字号烟酒等商品的通告》，明确线上线下销售的“军供”“军队特供”等标识、字样的商品均系非法产品。因此，并不存在所谓的“军”字号特供酒，消费者对此应擦亮双眼，不要抱有猎奇心理，对标有该类标识的商品提高警惕，谨防上当受骗。

不法分子伪造“军”字号酒水进行售卖，不仅影响市场正常经营秩序，而且多是以低档白酒灌装、勾兑进行生产，以次充好，经营者也往往无法提供酒水的生产日期、保质期以及生产者的地址、联系方式等信息。这些酒水属于不符合食品安全标准的食品，对人民群众的健康安全也会造成极大隐患。

法官也提醒广大商家，应严格遵守诚实信用原则，如实介绍所售产品，切不可为增加销售量而冒用“军”字号产品进行虚假宣传。