

●“双 11”来临前夕,公安部公布打击网上侵权假冒犯罪 8 起典型案例。

●11 月 9 日,中央网信办公布:自 11 月 9 日至 12 月 21 日,开设邮箱专门受理涉“十五运会和残特奥会网络环境问题”举报线索。

●11 月 9 日,最高法公布关于审理交通事故责任纠纷案件适用法律若干问题的解释(二)(征求意见稿),向社会公开征求意见,征求意见截止日期为 11 月 15 日。

弘扬法治精神 推动社会进步

“双 11”,这些网购新规让你放心买

AI 直播带货、快递上门、退货维权有了硬约束

湖南法治报全媒体记者 陈佳婧 整理报道

一年一度的“双 11”购物节大幕开启,各大电商之间的混战已经进入白热化。今年的“双 11”与以往相比,有哪些显著变化?作为消费者,怎样才能防雷避坑、痛快地买买买?

2025 年以来,随着数字消费持续升温,网络购物领域的新业态、新问题不断涌现。对此,我国制定并实施《售后服务无理由退货服务规范》《自然人网店管理规范》等多项新规,明确为 AI 直播虚假宣传、快递上门服务、退货维权、平台收费等关键环节划定红线,为消费者和经营者搭建起更为公平公正的交易环境。记者结合典型案例与法律解读,带您读懂今年网购环境新变化。

宣传。最终涉事公司被依法处以行政处罚。

以案释法:根据《广告法》规定,不得利用广告对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传,不得使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语。目前,市场监管部门明确将 AI 生成内容纳入监管范畴,无论是虚拟形象代言还是 AI 合成宣传素材,均需遵守真实宣传原则,不得误导消费者。

快递“不告而投”属违规 投递不上门将被罚款

“快递员不经过我同意就直接签收了”“生鲜放驿站变质,维权难”……这样的投诉今年仍时有发生。2024 年 3 月 1 日起施行的新修订《快递市场管理办法》已明确规定,未经用户同意,快递企业不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等末端设施,但“不告而投”仍是行业顽疾。

消费者王先生就曾在某生鲜网店购买了近 200 元的生鲜食品,第二天快递员在未经其同意的情况下擅自将快件放置在小区附近的快递智能柜里,且仅用短信方式通知王

先生。两天后,王先生留意到短信通知前去取件时,发现食物发生变质,早已不能食用。王先生认为快递员未尽告知义务,要求快递公司赔偿损失。快递员擅自将生鲜产品投递于智能快递箱,且未履行告知义务,导致王先生商品变质,应当承担消费者的损失。经当地消保委调解,最终快递公司同意赔付消费者 208 元,并向王先生致歉。

以案释法:《快递暂行条例》与新修订的《快递市场管理办法》均确立了“收件人同意”原则,快递员在投递前必须通过电话、短信等方式征得用户同意,否则不得擅自代收。消费者若遇到“不告而投”情况,可先联系快递公司要求重新派送,协商未果可拨打 12345 政务服务热线或 12305 邮政业消费者申诉专线维权。快递企业不能以“派送效率”为由转嫁经营压力,损害消费者的验收权和财产安全权。

于绝对排除类,不适用无理由退货;一次性密封包装被破坏的食品、化妆品,激活后的电子产品等相对排除类商品,也无法享受无理由退货。同时,“商品完好”标准进一步收紧,服装鞋帽商标被摘剪、电子电器出现未经授权维修痕迹,均视为“不完好”,商家可拒绝退货。不过新规也明确“拆封≠不能退”,因必要查验导致的拆封仍可正常退款,商家单方标注“拆封不退”属违规。

消费者李先生就因忽视新规吃了亏:他购买的智能手机激活使用 3 天后想无理由退货,商家以“商品已激活导致价值贬损”为由驳回,李先生虽多次投诉,但因不符合新规要求,且其就涉案手机在内的电子商城手机类产品存在高频次的“7 天无理由”或“7 天质量问题”(经检测无故障后转为无理由)退货申请未能获得法院支持。(转 02 版)

7 天无理由退货“瘦身” 理性退货成双向约束

“拆封就能退”“买了不合适随时退”的宽松政策已成为过去。2025 年 5 月 1 日起施行的《售后服务无理由退货服务规范》,对网购 7 天无理由退货规则进行重大调整,标志着网购“随便退”的时代正式结束。

新规明确划分了退货排除范围:定制商品、鲜活易腐品、已拆封的数字化商品等属

/ 导读 /

红土地上的“钟”声

——记全国优秀人民警察、炎陵县公安局霞阳派出所所长钟平能

02

/ 导视 /

所长反诈 | 让你把投资款取出
线下交付的都是诈骗

扫码观看湖南法治报视频号最新短视频

