

“双11”大促买到假货，“假一赔三”难实现

电商网站疑存在机制缺陷，消费者无奈出“终极大招”

□记者 裴驰宇 文/摄

一年一度的“双11”已落下帷幕，接下来，就该是“双12”了。舟山各个小区的快递物流站，每天包裹堆积，像是开了一家小卖部。但是，在大众相当程度上依赖网购时，假货问题也成为困扰消费者的顽疾。

近期，有舟山的消费者向晚报记者反映，在某大型电商平台遭遇假货，但在申请“假一赔三”的赔偿时，却困难重重。电商平台仅支持“退货退款”的处理机制，让消费者维权难以实现，让卖假的商家逍遥法外。



新城一小区的快递物流站

消费者维权遭遇“机制墙”

“满心欢喜拆快递，结果收到的是假货……花正品钱买垃圾，真的气到爆炸。”消费者张女士的遭遇颇具代表性。她在某电商平台一家非官方旗舰店购买了一款知名护肤品牌精华，收到货后，发现质地、气味与专柜产品差异明显，怀疑是假货。当她联系平台客服，要求依据《消费者权益保护法》第五十五条规定，主张“退一赔三”（即退还货款并增加赔偿所受损失至三倍，增加赔偿金额不足五百元的为五百元）时，客服的建议始终是“建议您先申请退货退款”。

“一旦选择仅退货退款，商品寄回后，最关键的物证就消失了。”张女士表示。尽管平台表示会监督商家处理，但她认为，失去假货实物，后续若商家否认售假或平台协调失败，消费者将陷入极为被动的境地，再想启动鉴定、向市场监督管理部门投诉或司法诉讼，难度会大大增加。

像张女士这样的消费者不在少数。记者在多个消费者投诉平台和社交媒体上看到，不少消费者分享了类似经历：发现疑似假货后，与商家沟通不畅，申请平台介入，而平台流程往往引导至“退货退款”通道。有消费者说，部分平台将“仅退款”（即无须退货直接退款）或“退货退款”作为快速处理纠纷的默认或优先选项。

平台机制设计被指存缺陷

消费者张女士试图通过电商平台申诉实现“假一赔

三”，陷入了一场拉锯战。她表示，在向电商平台反馈后，客服人员提供了申诉渠道。在商家已承认售假的情况下，平台客服态度虽属积极，但表示，平台非执法机构，无权受理消费者“假一赔三”的诉求，只支持“退货退款”。这种处理方式，让消费者感到失望。

消费者一旦选择退货，假货的证据随之消失，后续维权难度大大增加。张女士气愤地表示，这种机制形同变相保护售假商家，让假货问题难以从根本上解决。

张女士辗转通过“12315”小程序发起维权。“12315”的回复是，消费者买到假货的证据不足，商家的态度很明确，不会赔偿，调解无效。

终极办法：互联网法院线上诉讼

经人指点，张女士通过互联网法院，展开了“线上诉讼”。在起诉时，需要商家的真实信息，电商客服提供了商家有关信息。在线上诉讼平台提交完信息后，收到一条回执短信。最后，许是慑于法院的威严，商家当天晚上就给张女士打电话说，同意赔偿金额。

记者了解到，目前，杭州、北京、广州等地互联网法院已提供全流程在线诉讼服务。针对网络购物维权提起诉讼，互联网法院在线诉讼平台是十分匹配和便捷的渠道。对于涉及金额较大或具有典型意义的案件，可以考虑诉讼维权。消费者可在线提交起诉状、证据材料，实现网上调解、开庭、裁判，大大降低了维权的时间和经济成本。

建行舟山北宝支行 为残障人士送上暖心服务

“你好，我是一名残疾人，想向你们寻求帮助……”近日，正在“阳光热线”节目参与直播连线的建行舟山分行负责人接到了韩先生的电话。“我想存点钱到建行卡里，但是我的腿有残疾，你们能上门办理存款业务吗？”

分行负责人在了解韩先生的诉求后，立刻安排客户所在的就近网点北宝支行进行后续接洽。当天下午，北宝支行营运主管小钟主动联系韩先生询问客户具体住址，并了解相关情况，这才知道韩先生的家中只剩他孤身一人，因腿脚不便，多年来全靠社区照料生活起居，餐食皆由社区人员送上门，平日连出门都成了奢望。韩先生现有两万元现金想存入银行卡中，于是求助银行。

在与上级行研判合规风险后，小钟为韩先生制定了两种方案：在银行工作人员上门核实后由社区工作人员到网点代办业务，或银行工作人员到家接送韩先生本人到网点办理业务。

第二天一大早，北宝支行网点负责人张行长一行来到北园社区，与韩先生面对面沟通服务相关事宜。社区

主任带着工作人员来到了一间小屋，此时韩先生正坐在床沿边上，见工作人员进来，非常惊讶。“韩先生，我们是建行的工作人员，了解到你的困难后，为您制定了两种办理存款的方案，您看看选择哪种……”张行长耐心细致地为韩先生讲解两种方案的办理流程，最终商定将韩先生接送至网点办理。“您家离我们网点不算太远，下午我们用网点的便民轮椅来接您，咱们一起去办存款，办完再送您回来！”韩先生嘴唇微微颤动，最终只化作一句低低的“谢谢”。

午后阳光正好，小钟和同事小心地推着韩先生抵达网点后，工作人员为韩先生开启了“绿色通道”，业务办理得顺畅而妥帖。当银行卡递回韩先生手中时，他布满皱纹的手掌微微颤抖，眼中闪烁着晶莹的光点——那不仅是对资金安全的安心，更是被郑重对待的尊严感。

当冰冷的规章与滚烫的民生相遇，北宝支行用行动诠释了“特事特办”的真谛。

（王晓晨 夏天虹）

工行舟山分行营业部解客户燃眉之急 高效清点两万余枚硬币

近日，一位批发店店主提着数个沉甸甸的袋子，焦急地走进工行舟山分行营业部大厅，袋内装满了总计两万余枚等待存入银行的一元硬币。

面对这座突如其来的“硬币山”和客户的迫切需求，工行舟山分行营业部迅速组织了一支临时清点小组投入工作，将解决客户难题视为首要任务。接下来的4个小时，营业大厅内紧张而有序：工作人员分工协作，密切配合，有人快速分拣理顺堆积如山的硬币，有人则专注于手工捆扎和包装。从中

午到下午4点，大家耐心细致地处理着每一枚硬币，清脆的碰撞声见证着他们的专注与辛劳。经过连续不间断的努力，两万余枚硬币被精准清点、规范封装完毕，并成功存入客户账户。客户连声道谢：“真没想到这么多硬币，你们能这么快帮我存好，太感谢了！工行的服务实实在在解决了我的大麻烦！”

这看似寻常的零钱清点业务，生动诠释了工行舟山分行“以客户为中心”的服务理念。

（王立）

平安人寿盛世优享红26 为养老添一份“稳稳的幸福”

为应对人口老龄化带来的挑战，持续丰富养老保险产品供给、充分满足人民群众的养老保障需求，平安人寿响应政策推出个人养老金保险产品——盛世优享（2026）养老年金保险（分红型）（以下简称“盛世优享红26”）。该产品具备多种交期可选，按约领取，更添分红惊喜，开通个人养老金账户并缴费后，还可享受递延纳税优惠政策，为客户提供“当下省钱、未来省心”的养老保障解决方案。

盛世优享红26作为一款兼顾保障与价值成长功能的分红型养老年金保险产品，支持9种交费期的灵活选择，客户可根据自身财务状况、养老规划及对资金的需求情况选择领取方式，让客户未来退休后，仍可享受稳定的

年金给付，真正做到安享晚年，同时还可通过保单分红参与本公司经营成果的分红，为长寿时代下的养老生活增添一份安心与陪伴。

以税前年收入50万元的35岁企业白领安先生为例，他在了解政策后选择开设个人养老金资金账户购买盛世优享红26，在60岁之前每年交纳保费12000元，选择分20年领取养老保险金，红利领取方式选择交清增额。从60岁开始到79岁，安先生每年可领取20416元，累计领取约41万元；若叠加保单分红收益，累计可领取约54.3万元。

在当前预定利率持续下调、市场波动加剧的背景下，盛世优享红26凭借按约领取、分红添喜的双重优势，成为客户养老资产配置的理想选择。

（平安人寿浙江分公司）