

网购商品总是“差一点” “合理误差”不应成商家“挡箭牌”



消费者收到的黄金饰品重3.69克。

网购黄金饰品差了零点零几克,有人联系客服很快退了差价;有人投诉到平台才拿回10元。

不光黄金饰品,网购大虾化冻后少了70克,黄桃去了包装分量“缩水”,床垫尺寸不够导致床架留缝,耳机续航比标注少1小时……这些“差一点”的情况里,商家总说“合理误差”,可这误差到底合不合理,实在让消费者心里没底。

黄金饰品克重有偏差 维权体验大不同

8月13日,家住西安市长乐坡的王婧收到了网购的黄金项链。购买时标称3.7克,但拆开包装后,却发现产品标签上的实际克重是3.69克。

“虽说只差0.01克,心里总还是觉得不舒服。”8月14日,王婧告诉记者,收到商品后她第一时间联系了客服。对方解释,黄金首饰是通过倒膜加工制成的,存在细微偏差属于行业常态,仓库发货前会重新测量,最终以实际克重为准,且支持多退少补。简

单沟通后,客服很快为她办理了9.16元的差价退款,整个过程比较顺利。“但要是我不主动问,这0.01克的差价,商家肯定不会主动退。”王婧说。

同样遇到克重偏差的张梓曦,维权之路却十分坎坷。8月初,她在一家网店购买了标称2.5克的黄金耳钉,实际收到的产品标签显示为2.48克。她要求退还差价时,客服以“误差在0.02克内属合理范围”为由拒绝,还称这是“行业默认标准”。张梓曦查看商品页面,发

现并未标注任何关于误差的说明,多次与客服沟通都没有结果。“客服态度很强硬,说要么接受要么退货,可退货还要我承担运费,感觉太不合理了。”最终,张梓曦向平台投诉后,才勉强拿到10元差价退款,前后耗时近一周。

两款金饰的克重偏差均未超过0.02克,消费者的维权体验却大不相同。这背后,既反映出不同商家服务理念的差异,也暴露出网购商品规格与实际不符的问题。

多领域现“合理误差” 商家以此搪塞消费者

黄金饰品的克重偏差并非个例,在网购市场中,商品实际规格与标注不符的情况存在于多个领域,商家大多以“合理误差”为由搪塞消费者,引发了不少纠纷。

“买的500克大虾,化冻后称只有430克,客服说冰冻状态下有水分,这是正常损耗。”家住西安市凤城三路的李明磊的经历很有代表性。8月7日,他在网购平台购买了标称“500克/盒”的进口大虾,到货时包装完好,可解冻后称重明显不足。客服称“生鲜产

品允许10%的误差”,却无法提供相关依据。最终,平台只赔偿了10元优惠券。

类似情况也出现在水果销售中。8月11日,家住西安市南稍门的李楚宜网购了“4.5-5斤装”的黄桃,收到的水果连箱重4.4斤,去除包装后实际果肉仅4.1斤。商家辩称“重量为人工估算,运输中水分流失属正常”,拒绝按比例退款。李楚宜无奈地说:“每次都差一点,积少成多就是不小的损失。”

家具类商品的“尺寸陷阱”更

隐蔽。7月初,刚大学毕业自己租房住的何宇梁网购了一张标称“1.8米宽”的床垫,收到后发现实际宽度为1.78米,导致床架与床垫间出现缝隙。客服称“测量方式不同会有误差”,最终在平台介入下才同意退货。

耳机的续航时间也常“缩水”。西安大学生赵钰购买的无线耳机,商品页标注“续航8小时”,实际使用中仅能坚持7小时。客服称“测试环境不同结果有差异”,让她“以实际使用为准”,维权无果。

律师:合同应该严格执行 否则就构成违约

针对网购商品规格与标注不符的现象,陕西省法学会民法学研究会副会长、陕西众致律师事务所高级合伙人刘东晨从法律角度进行解读,在商品流通领域,商品规格、质量、数量有误差是经常出现的现象。作为消费者,遇到实际所购产品规格与商家标注的产品规格出现误差,如质量或重量不符合双方的约定等,往往不知道该如何维权。究其原因,是很多消费者缺乏相应的法律知识,也不了解现实中有效维权的途径。

《中华人民共和国民法典》的合同编明确规定,合同应该严格执行,否则就构成违约。

消费者购买黄金,即便商家实际交付的黄金制品与双方约定的重量相差0.01克,也属于违约,商家依法要承担违约责任。商家不能以误差在法律规定或行业惯例的范围内为由,拒绝承担相应的民事责任。

违约责任依法可分为两种情况:一是对于国家允许的范围内的商品误差,如零售称重误差符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定,不属于民事欺诈行为,只承担民事违约责任,消费者可以选择退货、换货或退还差价。二是对于超过国家允许范围内的商品误差,可以认定商家有欺诈行为,商家将同时承担具有惩罚性质的民事违约责任和行政违法责任。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,消费者可以要求退货、赔偿三倍商品价款,并可依法追究商家的行政违法责任。

刘东晨提醒,无论是哪种情况,消费者都要妥善保管好交易过程中的各种凭证,在追究商家违约责任时作为证据出示。维权途径包括直接和商家(包括购物平台)联系、向市场监督管理部门举报,或通过12315热线反映,必要时也可以通过民事诉讼维护自己的合法权益。

文/图 本报记者 陶颖

接连发生两起机器“咬人”事件 消防提醒:机械操作须规范

近日,西安、咸阳两地接连发生机械伤人事件,饭店员工、超市工作人员在操作压面机、绞肉机时不慎被机器“咬”手,所幸消防救援人员及时赶到,2人都被紧急送医。8月14日,两地消防紧急提醒,便捷操作的背后藏着安全隐患,规范作业才能守住安全底线。

8月14日,记者从西安市消防救援支队了解到,西安市临潼区一家饭店的员工,在用压面机准备当日的面食时,未等机器完全停稳就伸手去整理辊轴间的面团,右手瞬间被卷入两辊轴之间,手背被死死卡住。临潼区消防救援大队接警后赶赴现场,经观察,压面机为常见商用机型,辊轴由金属制成,缝隙仅容手指通过,强行拉扯可能造成二次伤害。消防员经过小心操作,将压面机进行拆解后取出该员工被困的右手。

无独有偶,咸阳市武功县普集镇一家超市近日也发生了类似事故。当日下午,超市一名女员工在生鲜区操作绞肉机时,发现有肉末粘在进料口内壁,在未关闭电源的情况下,直接伸手去清理。瞬间,左手被卷入进料口下方的绞刀位置,手背被紧紧卡在机器内部,鲜血顺

着机器缝隙渗出。超市负责人立即切断电源,尝试拆卸机器未果后报警。武功县消防救援大队消防员先拆除机器外壳,用毛巾垫在手部与机器接触处减少摩擦,再用断线钳逐步拆解进料口部件。

整个救援过程持续近40分钟,最终该女子的手被成功取出。等候在一旁的120急救人员现场为其包扎伤口后,送往医院接受进一步治疗。

两起事故均因操作人员安全意识淡薄、违反操作规程所致。消防部门结合常见机械伤害案例,总结出机械操作“三必须”,提醒各类机械使用者。必须先学规程再上手:使用压面机、绞肉机、切割机前,务必读操作说明书,新员工需经培训合格后再上岗。必须守好安全距离:操作时保持手部、衣物等与机器运转部件的安全距离,避免因衣物或饰品被卷入机器。必须牢记急救步骤:若发生手被机器卡住等情况,第一时间切断电源,切勿强行拉扯肢体或盲目拆解机器。立即拨打119报警,清晰说明事故位置、机器类型和受伤情况,为救援争取时间。

本报记者 葛兰
实习生 李佳轩 王宇航

啤酒音乐嘉年华现场 西安交警陕味“喊麦”说安全

“你说伙计凑一块,少抿两口么麻达,白酒啤酒一上撒,开车必然耍麻达……”动感的电子旋律骤然响起,聚光灯下,两位身着荧光绿执勤服的身影阔步走上舞台。8月13日晚,第六届西安啤酒音乐嘉年华的现场,西安公安交警新城大队民警用抑扬顿挫的陕西方言,拉开了这场别开生面的“交通安全秀”序幕。

这场打破常规的交通安全宣传,成了本届啤酒音乐嘉年华最亮眼的“跨界演出”。没有冗长的说教,两位民警伴着音乐节奏,用接地气的陕西方言开启“喊麦”模式。“大明宫,灯光闪,嘉年华里真狂欢;举起杯,笑开颜,安全红线不敢穿。”直白的歌词搭配动感的旋律,瞬间吸引全场。

民警用西安人熟悉的方言俚语,将宣讲与劝诫融入节奏之中。

互动间,台下观众不自觉地跟着呼应,在合唱中加深对“酒后禁驾”的认知,不少人举起手机记录下这新奇瞬间。

舞台下的互动体验区同样人头攒动。在“醉酒视界”体验区,市民通过佩戴醉酒模拟眼镜,亲身体会酒精对判断力、控制力的影响。

旁边的“食物酒驾误区”展台前,蛋黄派、米酿等常见食物被逐一检测,当看到食用后酒精检测仪数值上升时,不少人露出惊讶表情,民警随即对导致“假醉”的原因进行了细致讲解。

“我们将交通安全宣传‘搬进’啤酒音乐嘉年华,就是希望用群众喜闻乐见的方式,把‘生命无价酒后禁驾’的理念送到大家心坎里。”西安公安交警新城大队安监中队中队长韩海宏说道。

本报记者 李佳

农银人寿保险股份有限公司陕西分公司 临潼营销服务部撤销公告

经国家金融监督管理总局陕西监管局批准,农银人寿保险股份有限公司陕西分公司临潼营销服务部于2025年8月5日撤销,撤销机构住所为陕西省西安市临潼区陕鼓大道诚林国际写字楼10幢2单元6层603、604室,许可证编号:00098693,机构编码:000092610115001,特此公告。

农银人寿保险股份有限公司陕西分公司临潼营销服务部后续服务工作将由农银人寿保险股份有限公司陕西分公司全权承接,您可通过微信公众号“农银人寿”自助办理部分业务或前往农银人寿陕西分公司客服大厅进行现场办理业务,办公地址及联系方式如下:

办公地址:西安高新区高新一路与科技三路交汇处万科金域国际A座12、13层(高新一路40号6幢)

联系电话:029-85552999

全国统一客服电话:95581 4007795581

农银人寿保险股份有限公司陕西分公司