

南通市市场监督管理局负责人走进直播室回应热点问题——

# 商家无权单方面无理由取消订单

昨天上午，南通市市场监督管理局主要领导携相关部门负责人走进“政风行风热线·一把手上线”直播室，倾听社会各界的意见建议，回应市民关切。



## 商家单方面取消订单是否侵权？

苏先生：

去年12月初至今年2月底，某购物平台广告跳出全场8折和看视频8.5折活动。我前后3次购买羽毛球，总计金额605.27元，订单提交后显示交易成功。然而，在未征得本人同意的情况下，平台以“该商品为限购商品，此订单因账号或收货信息被系统判定不符合发货条件，已全额退款”为由，单方面强制取消订单并退款。我认为此举严重侵害消费者合法权益，违反《中华人民共和国电子商务法》相关法规。

市市场监管局网络交易监管处处长李鑫：

根据《中华人民共和国电子商务法》的相关规定，电子商务经营者主要分为电子商务平台经营者和平台内经营者。电子商务平台经营者

指提供网络交易场所、交易撮合等服务的经营者，譬如拼多多、淘宝、天猫等购物平台。平台内经营者指在购物平台上开设网店销售商品或提供服务的经营者。

市场监管部门接到消费者关于网络购物的投诉举报时，通常会了解购物平台信息和平台内具体网店信息，以便区分侵害消费者权益的行为是由平台所为，还是由某个平台内经营者所为。

对于苏先生反映的情况，我们还需要进一步对接沟通。无论是平台还是平台内经营者，都无权单方面、无理由地取消已生成的订单。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，经营者在发布商品信息时应当真实、全面。市场监管总局制定的《规范促销行为暂行规定》也明确指出，平台经营者统一组

织平台内经营者开展促销活动的，应当公示所有不利于消费者的限制性条件。

苏先生反映在某平台购买的促销羽毛球因限购或不符合活动条件被单方面取消了订单，且广告链接或商品链接上未公示相应的限制性条件。这种情况下，平台经营者或平台内经营者可能侵犯了苏先生的知情权或公平交易权。

此外，若经营者故意通过虚假的促销活动欺骗、诱导消费者购物，则可能构成消费欺诈等违法违规行为。

节目结束后，我们将与苏先生联系，获取详细信息，并积极与涉事平台沟通，迅速派员核查情况，依法处置。在今后的工作中，我们将重点关注上述问题，加强监管力度，同时强化行政合规指导，引导我市电商经营主体守法经营，切实维护消费者的合法权益。

李女士反映的是单用途预付卡消费问题，问题的焦点在于消费者李女士的美容卡能否在新的店铺中继续使用。针对这一情况，我们需要分几种情况来看：一是商家出于营销或其他目的，仅更换了门头，而实际的经营主体并未改变。在此情况下，所谓的新店仍应履行原合同的相关义务。因此，李女士有权在新店继续使用她的消费卡。二是商家的实际控制人确实已经发生了变更。除非原经营者与新经营者之间有特别约定，并且这一约定已告知债权人，否则原合同义务应由新经营者承继。也就是说，新店应履行原合同，包括李女士的美容卡消费。

此外，根据《江苏省预付卡管理办法》规定，如果发生更换经营者等重大变更，商家应提

前一个月在显著的经营地点或其他显著地点进行公示和公告，并通过合适的方式告知消费者。一旦发生上述情形，消费者有权根据相关法律法规、规章及合同约定，要求新商家继续履行原合同，或要求新商家退回预付卡剩余金额。从李女士反映的情况来看，商家并未进行任何形式的公示，因此有理由认为李女士有权继续使用她的美容卡。节目结束后，我们将与李女士联系，推动事情解决。

消费者在遇到商家闭店或者跑路的情况下，应先收集好相关证据，并及时向预付卡管理的相关业务主管部门反映。若经预付卡主管部门或其行业主管部门调查确认经营者确实已跑路，相关部门或将案件移送公安机关处理，消费者据此保障自身权益。

市消费者协会副秘书长沙一丹：



## 订购的家具有瑕疵如何维权？

陈女士：

我是南通一软装设计公司的负责人，去年年底，我向海安某家具公司订购了一套家具再销售给客户。客户反馈这套家具床头柜内部颜色不一致、沙发面料起球、沙发坐上去有坍塌的声音，明显质量有问题。之后，我联系了该家具厂家，对方的态度却非常消极，还发来一份质检报告显示面料质量合格，我认为该质检报告真实性存疑。在向市场监管部门投诉后，问题依然没有得到及时处理。希望市场监管部门对该厂家进行实地检查，并督促厂家切实解决售后质量问题，退货全额退款。

市市场监管局产品质量安全监管处处长吴丘林：

陈女士反映所购买的家具，沙发表面起球、沙发坐上去有坍塌的声音、床头柜内部颜色明显不一致，这些现象是否意味着产品质量存在问题，需要参照产品的相关标准来判断。针对沙发面料起球的问题，国家有明确的规定。起球标准分为A、B、C三个等级，分别对应优等品、一等品和合格品。不同等级的产品，其起球程度的允许范围是不同的。因此，沙发起球在标准范围内是被允许的，关键在于具体起球程度是否符合其对应等级的国家标准，并且这些标准都有相应的标样作为参照。

至于沙发坐上去有坍塌声音的问题，这可能涉及沙

发结构的安全性是否符合标准，具体需有资质的检验鉴定机构依据标准作出认定。

对于床头柜内部颜色不一致的问题，这可能是指存在色差。根据相关标准，家具表面色差是有明确规定，这里的“表面”指的是可视部位，床头柜内部是否属于这一范畴，节目中并未明确说明。对于家具是否存在色差的情况，同样需要有资质的检验鉴定机构进行验证。

陈女士曾向市场监管部门投诉这些问题，但她认为处理结果不够圆满。实际上，投诉处理有时限规定，处理方式主要是调解，且遵循自愿公平的基础上进行。若一方不同意调解或规定时间内未能达成调解协议，则市场监管部门的调解程序将终止。在此情况下，消费者可通过提起民事诉讼来主张自己的权利。

在节目中陈女士提出新的诉求，要求查处商家并核实其使用的面料和材料是否合格，并要求退货和全额退款。基于此诉求，市场监管部门将立即组织执法人员进行核查，包括检查原材料、检验报告是否与所生产产品批次对应，以及原材料的质量问题。如有必要，还将对产品进行抽样检验，以确定其质量。

海安家具是地方特色主导产业，市场监管部门在家具产业领域也采取了诸多措施，全链条促进家具产业发展。在日常监管中，特别是在产品质量安全监管方面，我们将进一步督促生产企业落实主体责任。

## 化解消费纠纷 维护合法权益



评议员邵春林：

对于节目中市民反映的相关问题，希望市场监管管理局能及时跟踪问题，并依法依规尽可能解决，既保护消费者的权益，也维护合法经营者的利益。

记者张园整理

**更俗剧院**

热映电影

动画《哪吒之魔童闹海》  
动画《海绵宝宝：皮老板大电影》  
周冬雨、刘昊然主演《平原上的火焰》  
彭昱畅、杨恩又主演《天堂旅行团》

演出信息

4月11日19:30——喜剧脱口秀《米嘍》  
4月18日19:30——越剧《红楼梦》  
4月19日19:30——越剧《王老虎抢亲》  
(广告)  
扫二维码关注更俗剧院微信公众平台，获取更多电影演出信息。  
更俗剧院新官方网站 <http://www.ntgsjy.cn/>  
售票热线:85512832 服务监督:85528668