

编者按

“双11”期间,各大电商平台拉开“巨惠特卖”大战,消费者在开启“买买买”模式时,难免会遇到商家“先涨后降”“货不对板”等套路。虽然网购侵权行为时有发生,但随着法律制度不断完善和相关部门监管力度加大,网络消费环境逐步优化,消费者的维权意识也在不断提高。本报结合近几年“双11”消费维权及消费者投诉情况,梳理了两起网购侵权案件,以案释法,提醒消费者遇到类似问题时如何更好地维权。

海口一小伙去年“双11”期间网购手机却收到二手改装机,退款不成起诉索赔 商家构成欺诈被判“退一赔三”

■李成沿

“不是新款买不起,而是二手商品性价比高。”近年来,越来越多的消费者选择“买二手、用二手”,推动了“二手经济”的发展。与此同时,伴随二手交易市场规模的快速增长,相关交易乱象也频频发生,侵犯了消费者的权益。去年“双11”期间,家住海口市龙华区的小江网购2部手机,店家承诺是原装正品手机,结果收货时竟发现有1部手机是组装机。小江在要求商家全额退款被无果,果断起诉至法院。最终,他要求商家“退一赔三”的诉请得到了海口市龙华区人民法院的支持。

案情经过:小伙网购原装正品手机却收到二手组装机

2023年11月的某天,小江百无聊赖地刷着手机,在某音直播间看到某志数码产品精选店正在直播,直播中没有主播,只显示某志数码产品精选店正在出售苹果XR手机(XR改装14Pro)。某志数码产品精选店在直播中承诺配置为苹果XR原装正品,只是套了苹果14Pro的外观。小江见状有些动心,于是私信联系了某志数码产品精选店,询问所出售的手机是否是原装正品。得到肯定的回复后,小江便下单购买2部苹果XR手机(XR改14Pro)512GB版本,并支付5076元(每部单价为2538元)。

手机到货后,小江在使用过程中,发现有1部手机才用不到几天就开始卡顿闪屏,不像正版手机。小江心有疑惑,便找了一家正规手机店验机。果不其然,手机店验机发现,该部苹果XR手机电池显示为“未知部件”,内存出厂值为64GB,读出值为512GB,存在内存扩容情况,而且屏幕和主板都存在异常,是一部组装机。

验出是组装机后,小江顿时傻了眼。小江找到某志数码产品精选店,私信告知他已经验出了一部手机是组装机,并要求全额退款。某志数码产品精选店先是和小江打哈

哈,最后竟然对小江的诉求不进行回复。小江一气之下,将某志数码产品精选店起诉至海口市龙华区人民法院,诉请某志数码产品精选店“退一赔三”,全额退还手机购买费用2538元,并3倍赔偿7614元。

法院判决:商家属于虚假宣传构成欺诈应“退一赔三”

龙华法院受理案件后,依法适用普通程序公开开庭进行了审理。

龙华法院经审理认为,小江和某志数码产品精选店都具有相应的民事行为能力,意思表示真实,不存在欺诈、胁迫等情形,合同的内容不违反法律、行政法规的强制性规定,不违背公序良俗,双方成立合法有效的信息网络买卖合同。双方当事人都应当遵照执行。经营者应当向消费者提供商品真实、全面的信息不得作虚假或者引人误解的宣传。

法院认为,小江在咨询案涉手机信息时,某志数码产品精选店承诺除了改变外观之外,里面所有配件均为原装正品。但小江通过验机发现,所购买的手机为组装机,故案涉手机的宣传属于虚假宣传,某志数码产品精选店的行为构成欺诈。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的3倍。

最终,龙华法院判决某志数码产品精选店退还购买手机款2538元,并承担三倍赔偿7614元给小江,但小江需将组装机退还给某志数码产品精选店。

律师说法:消费者网购到假货有权要求商家“退一赔三”

在生活中,像小江这样买到假货的情形屡见不鲜,那作为消费者要怎么维权呢?对此,海南瑞来律师事务所律师符雯妃介绍,买到假货后,消费者可以首先尝试与经营者协商解决。如果协商无果,可以向消费者协会或市场监管部门投诉,寻求他们的帮助和支持。必要时,消费者还可以选择通过向法院提起诉讼等法律途径解决纠纷。

符雯妃表示,在买到假货后,消费者有权要求退一赔三。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。此外,消费者在维权过程中产生的合理费用,如律师费、诉讼费等,也是可以要求商家承担的。

符雯妃提醒,诚信经营的重点在于明码标价,不欺客宰客、不虚假宣传。卖家在二手商品交付前,应向买家如实说明商品实时状况,同时要妥善保管商品,确保交付前的商品与其描述相符,否则,卖家需承担相应的违约责任。消费者应当选择正规网站购物,在二手商品交易中应避免盲目贪图便宜或轻信他人,要注意卖家过往交易情况、信誉评价等信息,评估卖家可靠性。要提高甄别能力,谨慎交易,在下单前应当仔细确认商品参数,摸清购物流程,并保留相关证据,才能更好维护自己的权益。



宣称全年最低价洗衣机 过后却降价,该如何维权?

海口白先生咨询:我在“双11”活动期间,在某购物平台购买了一款号称特价销售的洗衣机,宣传页面上说的是一年以来的最低价,可是刚过完“双11”,就降价了。请问,这样我可以维权吗?

解答:可以,消费者在遭遇降价损害权益的情况下,应积极采取措施维护自己的合法权益。通过协商、调解、投诉、仲裁或诉讼等途径,来获得公正的赔偿和解决方案。

网购浴缸放不进洗手间 可以退货吗?

三亚周先生咨询:我老婆在网上买了一个浴缸,但到手才发现根本放不进去洗手间,我们想退货,但却被商家拒绝了。请问,我们可以要求退货吗?

解答:按照法律上来说是可以退的。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无须说明理由,但下列商品除外:(一)消费者定做的;(二)鲜活易腐的;(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。除以上商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

需要注意的是,消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。

网购商品不合适 退换货需要提供哪些依据?

海口王小姐咨询:我网购了一些商品,收货后发现有些都不太合适。请问,退换货需要给商家提供哪些依据?

解答:在商品退换货过程中,你需要提供购物凭证、商品质量问题的相关证据、商品包装和配件以及其他相关凭证。这些凭证可以帮助你证明你的权益和退换货的合法性。因此,请务必妥善保管。如果商家拒绝退货或换货,你可以通过消费者协会或法律途径维护自己的合法权益。

从国外代购化妆品回国违法吗?

儋州吴女士咨询:我的好朋友最近在国外旅行,我想托她帮我代购一些化妆品回国,可是又不太懂相关的法律。请问,从国外代购化妆品回国违法吗?

解答:海外代购化妆品本身并不违法,但需要严格遵守相关法律法规,确保申报和缴税,选择合法渠道和供应商,以规避法律风险。

网购商品宣称能保修几十年 算不算虚假宣传?

陵水张先生咨询:我在网购时发现有些商品动不动宣称能保修几十年,但那些商品根本不可能用几十年。请问,这算不算虚假宣传呢?

解答:宣传商品保修几十年是否算虚假宣传,取决于具体情况。首先,根据《中华人民共和国广告法》,广告不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。广告主应当对广告内容的真实性负责。因此,如果商品保修几十年的宣传与实际保修服务不符,就可能构成虚假宣传。

其次,具体到“终身保修”或“保修几十年”的表述,需要确保承诺的真实性和有效性。如果广告主无法兑现这些承诺,或者在实际操作中存在欺诈行为,那么这种宣传就可能被视为虚假宣传。

此外,法官在处理类似案件时,会考虑广告宣传页面上的质保期承诺是否属于买卖合同的组成部分。如果商家在广告中承诺的保修期未能兑现,商家需要按照广告宣传的约定履行相应的义务。

(李成沿整理)

海口一男子网购便宜电脑,网购平台称标错价拒发货,法院判决—— 商家应履行合同发货

近年来,各大网购平台为吸引消费者,相继推出了各种补贴“秒杀”活动。以低于市价的价格吸引消费者前往网购平台消费,消费者在被吸引消费的同时,也享受到了较为优惠的价格和服务,这本来是“双赢”的结果,然而,一些网购平台利用消费者享受优惠价格的心理,标出低价吸引消费者,但是等消费者点进去购买之后,网购平台便以各种借口不发货或者发货不对版,损害消费者的合法权益。近日,海口市美兰区人民法院发布了一起因买家下单后卖家不发货引起的买卖合同纠纷案件。

案情经过:男子网购低价电脑,平台8天不发货只赔偿50元

家住海口市美兰区的男子阿德在网购时,看到某宁平台(云某公司)的Apple笔记本电脑某宁专卖店(快某公司)内的苹果牌电脑只要2399元一台。阿德觉得很优惠便全款支付下单购买了一台。阿德支付完毕,网购页面显示“您的订单已支付完成,Apple笔记本电脑专卖店正在为您发货”“将在48小时内为您发货,订单编号为392488XXXX”。阿德见此便关掉了网购页面。几个小时后,某宁专卖店服务助手发出订单信息让阿德核对确认。阿德核对无误后点击了确认按钮,再次对订单进行了确认。

可是过了好几天,阿德发现已经超过某宁平台所承诺的发货期限,但某宁专卖店仍未发货,阿德便与线上客服沟通联络。某宁专卖店客服却回复“发不了”“错价了”“系统错价格了”。阿德很不满意便打电话投诉至某宁平台客服,某宁平台客服电话表示会处理。

在付款后的第8天,某宁平台表示投诉处理完成,投诉结果显示:投诉成立,商家价格设置存在异常,因价格异常赔偿阿德50元。阿德感觉受到了欺骗,无法接受处理结果,再次向某宁平台提出发货要求,被某宁平台拒绝。阿德一怒之下,将某宁平台(云某公司)和某宁专卖店(快某公司)一起诉至海口市美兰区人民法院,诉请法院判令他和快某公司的买卖合同成立,快某公司继续履行订单,保质保量交付苹果牌电脑。

法院判决:不应将经营风险转移给消费者,卖方应履行买卖合同

美兰法院受理案件后,依法适用普通程序公开开庭进行了审理。

快某公司代理人辩称,该公司承认给消费者阿德带来了不好的消费体验,但是在网购平台上由于标价错误导致价格只有正常售价的一半不到,当时没有任何促销活动,没有任何其他商业推广活动,该标价属于错误标价。发现错误标价后,该公司与阿德联系要求撤销合同,所以可以根据民法典第147条要求撤销合同。该公司请求撤销合同的时间符合民法典第152条的规定,所以该公司和阿德的买卖合同应该属于重大误解可撤销的合同。

云某公司代理人还辩称,该公司仅是平台公司,不是合同的相对方。只是在合同中作为中间人,已经给出了相应的处理意见(要求快某公司给阿德赔偿50元)。因此,云某公司不是该案适格被告,案件和云某公司无关。

美兰法院经审理认为,阿德向快某公司购买苹果牌电脑,价格2399元确实明显低于同时期同类商品的正常市场价格,而该价格是经营者自己标挂,是否属快某公司误标而构成重大误解,是双方争议的主要问题,快某公司标示苹果牌价格2399元虽然明显低于市场同类商品价格,但该低价幅度与同类商品相比,并未低至不可思议的程度。在现今电子产品竞争激烈、营销手段层出不穷的社会市场中,低价“秒杀”“抢购”甚至是以低于成本价出售的优惠促销活动也是有可能。

阿德作为消费者发现快某公司低价售卖商品,与卖方客服沟通,甚至明

确提出比低配置的商品价格还便宜的疑问,客服提示其进行参数对比来选购,并未对其价格疑问作出否定意见,阿德在线付款下单后,快某公司的销售系统提示阿德核对订单,此时仍显示价格是2399元。该核对订单不仅是让买方核对购买信息,同时也是卖方自行核实、确认订单的过程。在此过程中,卖方快某公司没有作出价格标错的意思表示。

法院认为,阿德于下单后第三天询问发货,快某公司客服回复是“会根据订单安排发货”,仍未提到价格有误。在这之后,快某公司才以“发不了”“错价了”“系统错价格了”为由拒不发货。因此,不能认定被告快某公司系误标价格且属于重大误解。即便快某公司确实误标价格,该误解并非对买卖合同的行为性质、对方当事人、标的物的品种、质量、规格和数量等合同主要内容的错误认识。因此,商家在自身有过错的情况下为维护自身的利益而滥用重大误解主张撤销合法有效的买卖合同,实则严重侵害了消费者的权益,无论是出于诚信经营的要求还是法律规范的要求,都应进行严格的规制。据此,快某公司以其误标价格故存在重大误解为由请求撤销合同,缺乏事实依据,不符合法律规定,美兰法院不予支持。快某公司不应将其自身过错所造成的经营风险转移给消费者,损害消费者的权益。

最终,美兰法院判决确认阿德与快某公司关于苹果牌电脑的买卖合同成立,应在10日内向阿德履行交付的商品的义务。云某公司在此买卖合同中并无过错,也没有对阿德构成侵权,与案件事实无关。

律师说法:重大误解是可撤销民事行为的一种

在该案中,卖家一再强调是因为标错了价而产生的重大误解,但对于卖家来说并不然。因为作为卖家来说,不可能对自家商品没有概念和认知,那么对于消费者来说,如果在消费时,产生了重大误解该怎么办呢?

对此,海南瑞来律师事务所律师符雯妃表示,重大误解是指由于行为人在对行为的性质、对方当事人以及标的物的品种、质量、规格和数量等方面的错误认识,导致行为的后果与自己的意思相悖,并造成较大损失的民事法律行为。重大误解是可撤销民事行为的一种。比如,出借人误将第三人当作借用人订立借贷合同,或者买受人将复制品误认为真品而承诺买卖等。但是,重大误解的民事行为是可撤销的。享有撤销权的当事人可以对这种行为行使撤销权,撤销该行为后,双方的权利义务恢复到行为前的状态。

符雯妃提醒,因重大误解订立的合同,当事人一方(误解人)有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。因此,当事人既可以申请人民法院或者仲裁机构变更合同内容,也可以申请其撤销合同。另外,撤销权的行使还可以通过协商的方式进行,如果对方未反对撤销权人作出的撤销合同的意思表示,则可以直接发生撤销合同的后果。由于可撤销的合同属于效力未定的合同,因此误解人行使撤销权必须在规定的期限内行使,否则撤销权消灭,可撤销的合同变为有效的合同。为此,具有撤销权的当事人自合同成立之日起1年内没有行使撤销权的,该撤销权消灭。具有撤销权的当事人知道撤销事由后明确表示或者以自己的行为放弃撤销权的,该撤销权消灭。