

# 海口一女子直播间网购的新车变二手车要求退款遭拒，法院判商家退回全部购车款 商品信息陈述不实误导消费者

■李成沿



“双11”的“狂欢”热度刚刚退去，“双12”又到来了。随着网络购物的发展，因网络购物引起的消费纠纷也越来越多，究其原因大多与网络交易经营者未如实告知消费者真实信息，消费者购买商品后认为受到欺诈，随即引发消费纠纷。在海口生活的吴女士就在网络直播间“买来”了一单消费纠纷。

## 案情经过：女子网购新车却变二手车，要求退车退款遭拒

2023年“双11”期间，吴女士准备购买一辆摩托车，在刷某音直播时，无意之间看到某飞直播间（某飞商行）正在直播出售某品牌2023年款的摩托车，7000元的价格十分“诱人”。吴女士便添加了直播间某商行为微信好友，询问如何购买该款摩托车。吴女士担心该款摩托车是翻新车辆，该商行表示摩托车都是品牌的最新款，不是翻新车，正在搞活动，过了时间就没有优惠价格。吴女士心动了，便交了2000元定金。随后，该商行和吴女士签订合同，约定一个月后付尾款。

一个月后，吴女士付完5000元尾款后。没过几天，该商行联系吴女士，告知所购买的摩托车因为车架有问题，只能上临时牌。吴女士要求退款，该商行表示除定金2000元外还需扣除车价款30%作为违约金。吴女士迫于无奈，与该商行协商变更为另一品牌的2023年款摩托车。之后，该商行通过微信向吴女士发送摩托车车辆图片，并发消息称“确定这个颜色了不，车子总价7300元，全新车整车质保一年，小问题寄配件，大问题整车包换。可正规上黄牌（车子一经发货，

一概不退不换）确定没问题请回复”。吴女士看到消息后没多想就回复了“确定”。

随后，吴女士上网搜索发现，这另一品牌的摩托车为2021年款的，根本不值这个价钱，便要求该商行不要发货，拦截物流。该商行称钱已经打给同行，货已发出，无法暂停，并要求吴女士支付尾款300元。吴女士见木已成舟，便向该商行索要发票准备办理摩托车牌照，可该商行拒绝开发票并告知吴女士摩托车已经上好牌了，到时候会直接过户到吴女士名下。吴女士追问上好牌的依据在哪里？该商行搪塞后又要求吴女士支付尾款。吴女士称要等验车没问题才支付尾款，如有问题将拒收。看到吴女士不肯支付尾款，对方向吴女士发送了十几条带有侮辱性文字，双方随后在微信中开始互相言语攻击。

摩托车到货后，吴女士以货不对板为由，拒绝收货并要求原路退回，向该商行要求退车退款。该商行拒绝，再次辱骂了吴女士。吴女士气不过，于2024年3月将该商行起诉至海口市龙华区人民法院。

## 法院判决：商家让消费者构成重大误解，退回全部购车款

龙华法院受理案件后开庭审理。某商行代理人在庭上辩称，该商行已经履行交付车辆的义务，双方买卖合同已经生效，双方在微信中已经就摩托车购买相关事项达成合意。

龙华法院经审理认为，双方之间成立信息网络买卖合同关系。吴女士作为消费者，要求作为经营者的某商行提供发票是吴女士的正当诉求，但该商行拒绝提供，损害了吴女士作为消费者的合法权益。吴女士订立合同的最初本意是想购买一台全新可上牌的某品牌2023年款摩托车，但在交完全款后才得知该车辆非全新车，不能上牌，要求退款却被告知要扣除定金和违约金，吴女士为减少损失才与某商行协商变更为另一品牌的2023年款摩托车，某商行承诺新发车的摩托车为2023年款全新车。

法院认为，按照正常逻辑，全新车应系未曾开具发票、未登记过所有人的车。但直至发货后吴女士才明确知晓另一品牌的摩托车非2023年款而且已经登记所有人，登记的所有人并非吴女士本人，吴女士登记便是二手户，且需支付过户费等相关费用。在整个交易过程中，某商行均未能如实全面准确陈述车辆信息，导致吴女士陷入误解，符合民法典第一百四十七条“基于重大误解实施的民事法律行为，行为人有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销”的规定。2024年4月，法院判决某商行向吴女士退还购车款7000元。

## 律师说法：商品描述不清楚误导消费者可能构成合同违约，也可能构成欺诈行为

在该案中，消费者吴女士遇到了货不对板导致退货的维权问题。对此，海南瑞伊律师事务所律师陈积祯介绍，货不对板泛指收到的货物或者商品与事先承诺的外观、型号、材料、质量或品牌不符。在网络购物中，这种情况较为常见，消费者收到的商品与网页描述或卖家承诺的不符。商品描述不清楚误导消费者购买行为，不仅是一种不道德的商业做法，可能构成欺诈行为，也可能构成合同违约。

陈积祯表示，如果商家提供的商品描述与实际商品存在明显差异，导致消费者产生误解并购买了不符合期望的商品，可能被视为欺诈行为。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，消费者在购买商品时享有知情权、选择权等基本权利。商家应提供真实、准确、完整的商品信息，否则将承担相应的法律责任。

在网络购物中，商品描述通常被视为合同的一部分。如果商家提供的商品与描述不符，这可能构成对合同约定的违反。根据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条的规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。因此，商家可能需要承担退货、换货、退款等责任，并可能支付额外的赔偿。

陈积祯提醒，对于消费者而言，如果购买的商品与描述不符，首先应与商家进行协商，要求退货、换货或退款。如果商家拒绝或无法联系到商家，消费者可以向消费者协会投诉或向相关行政部门举报。为预防类似问题的发生，消费者在购买前应仔细阅读商品描述，并保存好相关证据，如商品描述截图、购买记录等。此外，选择信誉良好的商家和购物平台也是降低风险的有效方法。



海小文普法

## 法律咨询

13379952004

邮箱：fzsb888@163.com



## 与他人产生合同纠纷 应到哪儿的法院起诉对方？

琼中米女士咨询：我是常住在海南的外地人，最近我在外地和他人有了合同纠纷，现在想起诉对方。请问，我应到哪个地方法院起诉？

解答：根据《中华人民共和国民事诉讼法》第二十三条规定，因合同纠纷提起的诉讼，由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。所以，你应该到对方住所地或者双方合同履行地的法院起诉。

## 朋友借款一直未还 过了3年还能起诉吗？

乐东林先生咨询：三年前一个朋友向我借了几万元，写好欠条承诺半年还款，但到现在一直都没还。请问，过了三年就不能向法院起诉对方了吗？

解答：能，你可以向法院提起诉讼主张权利。诉讼时效规定不排除诉讼时效。诉讼时效期间为三年，自权利人知道或应当知道权利受到损害以及义务人之日起计算。

## 协商、调解和仲裁 在解决纠纷方面有何区别？

海口黄女士咨询：我最近与他人有点小纠纷，不知如何解决，听身边人说可以有协商、调解和仲裁三种解决方法。请问，这三种方法有什么区别？

解答：协商是由争议当事各方自行对民事争议的处理问题进行平等协商的一种方式；调解是由第三方在争议当事各方之间主持调解，对民事争议进行解决的一种方式，第三方包括一般公民，也包括人民法院或其他机关；仲裁是在争议当事各方事前或事后达成的将争议提交某一仲裁机构解决的协议的约定，将争议提交约定仲裁机构裁决的一种解决方法。

## 小区发生高空抛物伤人 所有居住者都要赔偿吗？

万宁罗先生咨询：我在外地工作，我住的楼层有人往下扔东西砸伤了路人，但是警方找不到是谁扔的。请问，我当时已经回海南了，我需要赔偿吗？

解答：你能证明你在事发时已经回到海南，就不需要赔偿。根据相关法律规定，高空抛物伤人，经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。

## 两人异地恋结婚 应到哪儿办理登记手续？

三亚费先生咨询：我和女朋友准备结婚，但是我们在不同城市工作，属于异地恋。请问，男女结婚应到哪一方所在地的婚姻登记机关申请登记结婚？

解答：根据《婚姻登记条例》第四条的规定，内地居民结婚，男女双方应当共同到一方当事人常住户口所在地的婚姻登记机关办理结婚登记。按照规定，男女结婚，如果双方户口不在同一个地方的，可以商定到男方或者女方常住户口所在地婚姻登记机关中的一个办理结婚登记，都是合法、有效的。

## 劳动合同有工伤自理条款 是否有效？

临高白先生咨询：我是一名在外地务工的农民工，在工地工作时发现自己签的劳动合同上写有工伤自理。请问，工伤自理是在工地受伤要自己负责吗？这种条款是否有效？

解答：无效。在劳动合同中有“工伤自理”“工伤概不负责”“伤残由个人负责”等所谓生死合同条款，不符合有关法律的规定。安全生产法明确规定，如果单位在签订的协议中“免除或者减轻其对从业人员因生产安全事故伤亡依法应承担的责任的，该协议无效”。劳动者应拒签订有这类条款的合同。如果已签，可以向当地劳动仲裁委提出仲裁，确认这种条款无效。（李成沿整理）

# 琼海一公司员工深夜砸坏客户11辆试验车获刑3年半，欲借公务行为逃避支付高额赔偿金

## 法院认定为个人行为判赔19万

■本报记者 杨晓晖

海南某汽车试验公司的员工李某因对公司不满，产生报复念头，深夜独自一人前往该公司汽车试验场，怒砸11辆试验车。近日，海南某汽车试验公司将该男子起诉至琼海市人民法院，要求该男子支付损害赔偿金19万余元。李某辩称，刑事判决书上的受损方并非海南某汽车试验公司，不应由他赔偿。

### 案发 男子砸坏11辆试验车获刑3年半

“不知道是谁，把停车场内的一排车全部砸了个遍。”2023年2月2日，海南某汽车试验公司员工向琼海市公安局嘉积派出所报案，称琼海市嘉积镇兴海中路的汽车试验场内有11辆汽车被他人故意毁坏，车辆均系未上市的试验车辆。

经警方现场核查，报案人所述情况属实。琼海市公安局治安大队、刑侦技术部门联合嘉积、城北两个辖区派出所民警，立即对案发地点及周边路段进行勘验调查，并锁定犯罪嫌疑人身份信息及行动轨迹。

当年2月4日，琼海警方在琼海市嘉积镇某廉租房内抓获故意毁坏财物的嫌疑人李某。

李某到案后供述，他因对所在公司不满，因此产生了报复的念头。2023年2月2日4时许，李某驾驶摩托车，来到琼海市嘉积镇兴海中路的琼海市汽车试验站路口处，将摩托车停在路边。随后驾驶一辆共享电动车进入汽车试验场的停车场，使用锤子打砸了停车场内停放的11辆试验车的挡风玻璃和车身。

经琼海市价格认证中心价格鉴定，

### 判决 被告人支付19万余元赔偿金

追偿。

经法院审理查明，该案系财产损害赔偿纠纷。法院认为，被损毁的11辆汽车虽然并非海南某汽车试验公司所有，但中国某汽车公司将该11辆汽车放置于海南某汽车试验公司的试验场内进行驾驶实验，应视为中国某汽车公司将11辆汽车交由海南某汽车试验公司保管。

海南某汽车试验公司收取相应报酬的同时，应承担保证财物完好的义务。如今，李某无故损毁该11辆汽车，海南某汽车试验公司在对11辆汽车进行修复后，要求李某对此进行相应赔偿，合理合法，法院予以支持。

认定标的总价值为191125元。

据了解，被毁坏的11辆试验车系中国某汽车公司的车辆，该公司将11辆车放置在海南某汽车试验公司实验场地内进行驾驶实验。而李某所在的琼海恒某公司，则是中国某汽车公司委托进行汽车驾驶实验的公司。

因李某打砸试验车造成财物损坏，琼海市人民检察院以故意毁坏财物罪，向琼海市人民法院提起公诉。2023年7月28日，琼海市人民法院依法作出刑事判决，判处李某有期徒刑3年6个月。

据该案承办法官介绍，李某虽辩称自己是案外人琼海恒某公司的员工，但李某并未提供证据证明其行为是受到琼海恒某公司的委派的公务行为，且损毁车辆的时间既不在工作时间内，也不在交付的工作过程中，李某损毁车辆的行为更不是琼海恒某公司相关人员的指派。因此，李某损毁车辆的行为，与琼海恒某公司没有关联性。承办法官表示，李某的行为，应认定为个人行为，对其答辩意见不予采纳。

最终，琼海法院依法判决李某向海南某汽车试验公司支付赔偿金19万余元。

## 说法 “公务行为”“个人行为” 划分有依据

在该案件中，李某欲借公务行为，掩饰自己不当的个人行为，以此逃避支付高额赔偿金。那么，如何划分“公务行为”与“个人行为”，划分的标准又是怎样的？记者就此采访了海南昌宇律师事务所律师姜兴时。

“对于这个问题，首先要区分‘公务行为’和‘个人行为’。”姜兴时介绍，两者的区分主要在于是否具有职务性。公务行为是指工作人员行使职务的行为，是履行职责的活动，与个人行为相对应。个人行为则是指个人在非工作场合、非工作时间内进行的行为，主要体现个人意志，与职务无关。

“在该案中，李某的违法行为，实质上属于个人的意志行为，是个人意志的体现，与‘公务行为’无关。”姜兴时评价道。

姜兴时表示，对于如何判断是否属于职务行为，可以参考5个方面。该行为的内容是否具有明确授权、是否与单位意志有关联；该行为是否发生在工作时间、工作场所；该行为的工作范围、工作目的是否有明确的指示或授权，行为之名义是否是以履行职务的名义实施；该行为是否是该工作人员的工作职责范围之内，行为的内容是否是工作需要；作为行为的受益人，行为产生的利益由谁享有。

姜兴时表示，正确理解和区分公务行为和个人行为，可以明确法律责任归属、界定行为性质以及确定诉讼主体等，并对维护公共利益、保障个人权益以及规范行为具有重要意义。