

东方一消费者网购二手手机33天后发起退货被拒,认为商家和平台欺诈要求退一赔三被法院驳回 商家已尽告知义务不存在欺诈行为

■法治时报全媒体记者 陈敏

去年8月,东方的文先生在拼多多购物平台上网购了一部苹果12pro二手手机。使用一个多月后,手机出现“激活锁”。文某认为手机存在质量问题,将商家以及平台经营者起诉至法院,认为电商的行为属于欺诈,应退一赔三。近日,省二中院二审审结此案,维持一审判决,驳回了文先生的诉讼请求。

案情:网购手机有质量问题,消费者认为商家欺诈要求退一赔三

2024年8月7日,文先生以1286元的价格在拼多多购物平台秦某经营的名为“某某数码通信”店铺购买一部苹果12pro二手手机,秦某的店铺于同日发货,商品快照页面显示该商品支持“15天无理由退换货”。

同年8月9日,文先生收到手机后,曾多次向秦某的店铺反映,认为手机存在“全是改装”“信号差”等问题。秦某的店铺回应称,售卖的是正品苹果12promax型号,原厂屏幕换过玻璃,换了全新电池,换的都是原厂配件,不用担心品质。

之后,文先生继续使用手机。9月12日,手机出现ID锁,文先生遂以存在质量问题发起退货申请,并将手机寄回秦某的店铺。店铺直接驳回售后单,理由是退回的商品影响二次销售,并载明“消费者刷机造成手机报废,手机不能使用了,店铺详情页有说明不支持私下刷机,消费者刷机人为损坏了、执意刷机,退货需要赔偿维修费用”。

随后,拼多多网络购物平台协助用户修改退款金额并同意退货。秦先生收到手机后拒绝签收。拼多多购物平台要求商家举证,秦某的店铺提供了退换货说明、保修须知等,并于9月17日退款686元给文先生。

文先生认为,商家出售存在质量问题的手机的行为已构成欺诈,应当就所销售的商品退一赔三,要求商家以及平台赔偿3858元,并赔礼道歉。

法院:商家尽到提示告知等义务不存在欺诈行为,驳回消费者诉求

东方法院经审理认为,文先生出示的商品快照显示支持15天无理由退换货,文先生作为消费者,应当注意到支持退换货的期限,其仍购买商品,应视为已同意退换货期限。文先生收到手机33日后,通过平台以质量问题发

起退货,已明显超出秦某承诺的15天退换货期限。文先生明知购买的是二手手机,且秦某在销售过程中明确提示不要刷机。文先生在秦某承诺的退换货期限届满前曾提出“该手机全是改装的吧?”“这手机信号问题怎么这么差?”等,但并未提出手机存在质量问题需要退货,而是在退换货期限届满后以质量问题直接向拼多多购物平台发起退货退款。秦某在拼多多购物平台以文某刷机需要赔偿维修费用为由,驳回了文先生的售后单,并举证证明不能办理退换货的理由及出售手机时的提示等。秦某在收到手机后拒绝签收,并举证证明文先生刷机影响商品的二次销售及后盖损坏,需要消费者赔偿维修费用。

文先生已从拼多多购物平台知晓秦某驳回退货退款及执意退货需要赔偿维修费用等,且拼多多购物平台根据秦某店铺的举证协助修改了退款金额。秦某店铺在销售及售后过程中已尽到了提示、告知、协商和举证等义务,秦某不存在欺诈行为。

最后,造成ID锁出现的原因是多种多样的,文先生提供的证据无法证明手机出现ID锁是由于秦某的店铺原因造成的。文先生主张退一赔三及赔礼道歉的诉讼请求,没有事实和法律依据,法院不予支持。

东方法院判决,驳回文先生的诉讼请求。文先生不服一审判决,向省二中院提起上诉。

省二中院经审理认为,文先生购买手机时要求是美版无锁且可以还原的,但秦某也明确提醒不要刷机。文先生在收到手机后,并未在15天无理由退换货期内检查其购买手机是否可以正常还原,而是在使用手机一个多月后才以手机存在质量问题直接发起退货。因此,文先生并未能证明其所称的手机出现激活锁问题系秦某销售的手机本身存在的问题,且存在欺诈行为,主张秦某“退一赔三”并赔礼道歉,缺乏事实和法律依据,法院予以维持。文先生又主张扣除折旧费600元不合理,法院认为,并不存在平台及卖家擅自修改退款价格的问题。

最终,省二中院驳回上诉,维持原判。

律师:商家是否构成欺诈,要看其对商品的宣传或者承诺

海南终确律师事务所律师李娇萍表示,该案中,消费者要求对手机进行3倍赔偿。根据消费者权益保护法,商家一旦欺诈,消费者有权要求3倍赔偿。但商家的行为是否

构成欺诈,要看其对商品的宣传或者承诺,是否影响到消费者购买商品的判断,是否对消费者产生误导以致购买商品。

李娇萍分析说,法院最终未支持文先生“退一赔三”的诉讼请求,主要基于欺诈构成要件未能满足。根据消费者权益保护法第五十五条,主张“退一赔三”的惩罚性赔偿,前提是经营者提供商品或者服务有欺诈行为。欺诈的构成要件通常包括:主观上经营者存在故意告知虚假信息或者故意隐瞒真实情况的意图;经营者实施了上述欺诈行为(虚假宣传、重要信息隐瞒);消费者的错误认识是基于经营者的欺诈行为产生的。消费者因该错误认识而作出了购买商品或接受服务的意思表示。

该案中,文先生“退一赔三”的诉求未能得到法院支持,最关键的原因在于未能成功证明商家存在法律意义上的“欺诈行为”。具体体现在举证责任未完成、超出约定检验期、商家提示与描述构成抗辩和欺诈构成要件未满足4个方面。

李娇萍提醒,在购物时,消费者应当仔细阅读交易条款,特别是退换货期限、商品详情,尤其是二手商品状态描述、商家特别提示等。及时检验商品,在约定的退换货期内或法定期限内,对产品的核心功能进行全面测试验证。发现问题及时主张权利,一旦发现可能存在的质量问题,应在有效期内及时、明确地向商家提出,并保留沟通记录。电子产品存在一定风险,对商家的描述和承诺要有合理预期,并注意保留相关页面截图。保存证据是关键,无论是沟通记录、问题现象、物流单据还是商品本身状态,都是维权的重要依据。主张欺诈需要更有力的、能证明商家主观故意隐瞒或虚假陈述的证据。



专题

你的声音我在认真听

白沙检察院公开听证让公平正义『听得到看得见』

“公开听证作为检察机关提升司法公信力、保障公民知情权和参与权的重要举措,正发挥着日益关键的作用。我们既要坚持做到‘应听证尽听证’,又要更加注重听证的必要性、实效性、便利性,把听证的质量、效率、效果统一到更加注重质量上来,让公平正义不仅存在于法律条文之中,更能真切地被民众感知。”这是白沙黎族自治县人民检察院在开展公开听证工作时的理念和方向。

自检察机关实施公开听证以来,白沙检察院做到“应听证尽听证”,让检察官与案件当事人、与案件无关的第三方(听证员)坐在一起,在释法说理中,讲清案件的来龙去脉,讲明相关法律的规定,既解当事人“法结”又解当事人“心结”,让公平正义能够“听得到、看得见”。

堵疏结合 既解“法结”又解“心结”

水,是生命之源,也是生态环境的核心要素。在白沙黎族自治县,一条清澈见底的南叉河既给民众送来夏日的清凉,又滋润着沿岸的土地。

然而,2年前,白沙检察院检察官敏锐地发现,有人在这条河道上非法取水,威胁到水资源的合理利用,对生态环境造成了破坏。

2023年2月,白沙检察院检察官在开展“六水共治”中发现,担负道路及绿化带清扫、清洗、保洁、洒水降尘等公共领域环境卫生管理服务的海南玉某环境工程有限公司,在未取得《取水许可证》,也未缴纳水资源费之时,擅自从南叉河抽取河水,不但对水生态环境和资源造成损害,

也侵害到社会公共利益。

检察官在调查中发现,如果依法堵住用水企业在河中取水的违法行为,该企业用水就会产生问题。

本着既处理问题又解决问题的办案理念,检察官在进一步的调查中,发现白沙污水处理厂处理的中水符合清扫、清洗、保洁、洒水降尘等条件,但一直处于白白浪费当中。

为了让案件办理达到最佳效果,白沙检察院依托“河湖长+检察长”协作机制,充分发挥检察机关、河长办职能作用,运用“公益诉讼+公开听证+诉前检察建议+磋商”等多种监督手段,既依法监督职能部门履行职责,及时查处违法取水用水行

厚积薄发 在“晒”中赛出担当

观摩。

在模拟听证中,8名干警以真实案件为素材,严格按照《人民检察院审查案件听证工作规定》的要求,以不同角色进行实战演练,模拟了“听”与“证”的全流程。

听证会上,主办检察官阐述了案件事实及审查核实情况,详细介绍了检察机关在案发原因、社会危害性等方面的调查情况。“辩护人”和“嫌疑人”分别就案件焦点问题进行了说明,“听证员”围绕问题进行了有针对性的提问,通过集体评议后形成评议意见。最后,主持人对听证会进行了

为,又协调督促推动解决中水使用率低这一“老大难”问题,一体推进治污水、保供水和抓节水工作。

2023年4月3日,白沙检察院检察长赵典山针对该案主持召开了有用水企业、白沙污水处理厂负责人,相关行政机关工作人员以及律师、人民监督员、听证员等参加的公开听证会。听证会上,检察官通过明法条、摆证据、讲事实等,使相关行政机关工作人员承认工作中存在监管不到位问题;用水企业负责人承认存在违法取水行为并表示会积极整改,将与污水处理厂协商使用中水用于企业生产经营。

听证会后,白沙检察院向该县水务局发出行政公益诉讼诉前检察建议,督促其切实履行水资源管理保护职责。收到检

总结,通过释法说理进一步深化了听证效果。

演练+实战,使检察官在追求公平正义的赛道上赛出了底气和担当。

2023年10月30日,由白沙检察院第一检察部主任范高杰主持,被害单位、犯罪嫌疑人及律师现场参加听证,有人民监督员、相关部门人员作为听证员线下听证,以及数千名网民线上参与听证的,针对陈某某相对不起诉案件举行公开听证会首次在网上同步直播。

首次在网上公开同步直播举办听证会,群众在观看直播中不但“零距离”了解检察官的办案能力,还能看到检察官

察建议后,白沙水务局照单整改,并于4月21日向用水企业发出整改通知。4月25日,用水企业根据白沙水务局的要求,拆除了全部取水设备,停止了非法取水行为。

在听证会上,赵典山强调,白沙检察院把公开听证作为案件办理的常态化方式,将不断强化公开听证工作,坚持“应听证尽听证”,以公开透明促进检察机关案件办理的公正,并且以听证的方式,通过检察机关的监督职能,督促相关行政机关依法履职、整改到位。通过人民监督员、听证员参与听证,切实发挥人民监督员实质性监督办案活动的作用,进一步形成共识,增强合力,提高共同守护公益的质量、效率和效果,为建设平安白沙、法治白沙贡献检察力量。

的个人素质,以及检察机关的整体形象。这样的听证会是直接面对群众的一次“考试”,对检察官的办案水平也是一次考验。

听证会上,承办检察官介绍了案件的基本情况,对案件事实审查认定、法律适用、从轻处罚情节、拟作不起诉的理由及法律依据进行释法说理。侦查人员、辩护人分别发表意见。与会听证人员积极参与、阐述观点,犯罪嫌疑人陈某某表示认罪悔罪,希望检察机关给其一次改过自新的机会。经过充分讨论,听证员对案件进行集中评议,一致同意检察机关拟作出的相对不起诉意见。

白沙黎族自治县人民检察院组织开展公开听证。 绳和 摄

多方联动 让公平正义“听得到、看得见”

公开听证的出发点和目的就是维护正义,让当事人在听证中,能“听得到、看得见”公平正义。

在公开听证中,白沙检察院不但落实“应听尽听”的工作要求,还采取上门听证、联合听证等方式,推动公开听证常态化,真正让公开听证走进公众视野,让人民群众参与监督检察工作,通过摆事实、讲法律,增强案件透明度,扩大普法的深度和广度,实现公平正义可见可感,让公平正义“听得到”“看得见”。

白沙某镇某村委两经济社因对白沙自然资源和规划局作出的相关《集体土地所有证》有异议,于2018年提起行政诉讼,但经过一审、二审、重审、再审等诉讼程序,法院均未支持两经济社的诉讼请求,遂向检察机关申请监督。

为化解两经济社与白沙自然资源和规划局之间的纠纷,省检二分院联合白沙检察院在白沙检察院召开公开听证会。

在听证会上,相关当事人、律师、当地政府及司法局工作人员等作为听证员,都充分阐述了自己的观点和意见。最后,白沙自然资源和规划局表示通过合法程序变更相关登记事项。

此次听证,圆满解决了长达20余年的土地所有权行政争议。

当公开听证解决了争议,公平正义在案件中兑现出来,法治的清泉就能滋润群众的心田。

2024年初,省检二分院联合白沙检察院走进七坊检察室,以上门听证的方式,对一起不服检察机关不起诉决定的申诉案件进行公开听证。

听证会上,办案人员就申诉人提出的申诉理由及我国相关刑事政策、法律规定,进行了详细的解答;参会代表对案件事实、申诉理由及原检察机关不起诉决定是否妥当等情况发表意见。

经过听证,申诉人的各种疑虑经过说案释法逐渐消除,并对检察机关不起诉决定表示理解。

据了解,白沙检察院不断探索新的工作方法和机制开展公开听证,融合了新时代“枫桥经验”,本着把问题矛盾发现在基层、化解在基层的司法为民理念,因案施策,为当事人提供了一个平等对话、充分表达意见的平台,使案件的事实和证据能够在阳光下接受检验。同时,公开听证让更多的民众参与到司法过程中来,让民众更加了解法律知识和司法程序,增强了民众的法治意识,感受司法公平正义。(宋杰)