

身边话题

“仅退款”是指在网络购物中，当满足一定条件时，消费者无需退货，可以直接申请退款的一种方式。记者梳理裁判文书网发现，因“仅退款”引发的诉讼不在少数。

近日，海口市中级人民法院审结一起典型网购合同纠纷案。买家郭某在淘宝平台购买价值1.1万余元的苹果手机后，以“多拍/拍错”为由，申请“仅退款”，且在签收手机后，拒绝归还。最终，海口中院判决郭某向商家杨某支付11268元手机款，以及200元公告费。



AI制图

海口一消费者收到网购手机后申请“仅退款”，拒不退还手机被商家告上法庭败诉

“仅退款”需符合哪些约定条件？

■法治时报全媒体记者 杨晓晖

案情回顾

买家申请退款拒还手机，商家维权胜诉

2022年9月，郭某通过某网络平台，在商家杨某经营的“某某配件店”下单购买一台手机，订单显示商品总价11268元。9月21日，郭某以“多拍/拍错/不想要”为由发起“仅退款”申请，且备注货物状态为“未收到货”，申请退款金额11268元。当日10:17:02，杨某经营的店铺未核对物流状态便同意了该退款申请，1分钟后退款成功到账。

9月22日，郭某正常签收手机，却未向商家提及已收到商品。从9月24日起至10月21日，杨某通过网购聊天窗口多次联系郭某，要求其归还手机，但始终未获回复。

无奈之下，杨某以买卖合同纠纷为由，将郭某诉至杭州互联网法院，但该院根据已知地址和联系方式多次送达诉讼材料均未成功，杨某为此支出200元公告费。

此后，杨某又将郭某起诉至海口市龙华区人民法院。龙华法院经审理认为，案涉证据反映杨某与郭某之间具有买卖手机的关系，郭某在申请退款后，仍然收取手机未作归还，依照《中华人民共和国民法典》，判决郭某向杨某支付11268元和公告费200元。

郭某不服，向海口中院提起上诉。海口中院驳回上诉，维持原判。

各执一词

商家与消费者对“仅退款”看法不一

记者梳理裁判文书网发现，因“仅退款”引发的诉讼不在少数。不少商家在诉讼中表示，消费者恶意“仅退款”的行为，对广大商家造成了极大的困扰，严重损害了商家的利益。

在海口市解放西路经营一家实体服装店的女老板小董，也在某网络平台开了一家网店。小董坦言，她也是一名遭遇过“仅退款”不退货的“受害者”。“当时有一名消费者在我的网店购买了2件衣服，共消费350元。拿到了货就申请‘仅退款’，然后系统就自动把钱退给消费者了。”小董无奈地说，由于消费者在外省，维权周期长、成本高，她只能“哑巴吃黄连”。

但并非所有商家都像小董一样忍气吞声，小董就是“不争馒头争口气”的一个商家。

有一名消费者在小董的网店购买了

一条裤子，共计98元。收到裤子后，消费者不满意，于是申请了“仅退款”。小董告知消费者，商品不支持仅退款，要求消费者退货退款。由于双方协商不成，小董将该消费者告上法庭，请求退还98元，法院最终支持了小董的诉讼请求。

那么，消费者又是如何看待“仅退款”规则？多名受访的消费者认为，“仅退款”可以提升不良商家的经营成本，理应得到支持。

市民吴女士认为，“仅退款”十分有必要，有的商品质量差、款式差，退货退款还要自己掏运费，十分心疼。“有时候寄回去的运费，都比商品本身的价格还贵，这让我们退货也不是，不退也不是。”吴女士无奈地说。

“我之前网购了一个大物件，本来想好可以不满意包退。结果收到货后，发现质量太差了，准备退货的时候，商家却说只包首重运费，超出部分要自己支付，把我气坏了。”海口市民严先生说，商家只要保证质量够好，就不用担心退款问题。与其指责平台，不如先保证自己的产品质量。

记者梳理裁判文书网发现，买家申请“仅退款”需符合法定或约定的解除合同条件

针对“仅退款”暴露出的网购售后风

险，海南昌宇律师事务所律师刘瑾结合法律规定和实务经验，给出了专业解读。

刘瑾介绍，根据《中华人民共和国民法典》相关规定，买家申请“仅退款”需符合法定或约定的解除合同条件，如商品存在质量问题、未按期发货等。“仅退款”不意味着买家可以无偿占有商品，尤其是商家或平台因操作失误同意退款，但买家实际已收到商品的情况下，仍继续占有商品，该行为缺乏法律依据，属于“不当得利”。

“正如上述案件中，郭某既未退还手机，也未支付对应价款，明显构成不当得利。因此，商家有权要求其返还商品或赔偿损失。”刘瑾介绍说。

刘瑾提醒，通过不正当手段，利用平台的“仅退款”规则，获取非法利益的“薅羊毛”行为，不仅是违背了民法典的诚实信用原则，严重时甚至会构成诈骗罪。

刘瑾呼吁，“双11”期间，平台、商家、买家应共同维护健康的网购环境。例如，平台需完善售后规则，明确“仅退款”的适用条件；商家需加强内部管理，规范售后流程；买家需理性维权，遵守法律和道德底线。“只有三方协同，才能减少售后纠纷，让‘双11’真正成为‘放心购’的购物节。”

在一张188元的KTV团购券引发的消费纠纷中，消费者与商家对团购券的使用时间各执一词。2024年7月13日20时20分，海口市民吴某来到某KTV，准备使用她在美团APP上购买的3小时欢唱服务。她没想到，她会因团购券使用时间从何时算起与商家有争执，最终令双方对簿公堂。最终，海口市秀英区人民法院判决某KTV向吴某退款188元，但驳回了吴某要求某KTV“退一赔三”并赔偿交通费和精神损失费的诉讼请求。

记者梳理裁判文书网发现，买家申请“仅退款”需符合法定或约定的解除合同条件

针对“仅退款”暴露出的网购售后风

险，海南昌宇律师事务所律师刘瑾结合法律规定和实务经验，给出了专业解读。

刘瑾介绍，根据《中华人民共和国民法典》相关规定，买家申请“仅退款”需符合法定或约定的解除合同条件，如商品存在质量问题、未按期发货等。“仅退款”不意味着买家可以无偿占有商品，尤其是商家或平台因操作失误同意退款，但买家实际已收到商品的情况下，仍继续占有商品，该行为缺乏法律依据，属于“不当得利”。

“正如上述案件中，郭某既未退还手机，也未支付对应价款，明显构成不当得利。因此，商家有权要求其返还商品或赔偿损失。”刘瑾介绍说。

刘瑾提醒，通过不正当手段，利用平台的“仅退款”规则，获取非法利益的“薅羊毛”行为，不仅是违背了民法典的诚实信用原则，严重时甚至会构成诈骗罪。

刘瑾呼吁，“双11”期间，平台、商家、买家应共同维护健康的网购环境。例如，平台需完善售后规则，明确“仅退款”的适用条件；商家需加强内部管理，规范售后流程；买家需理性维权，遵守法律和道德底线。“只有三方协同，才能减少售后纠纷，让‘双11’真正成为‘放心购’的购物节。”

案情：对团购券使用时间有争议，消费者与KTV对簿公堂

2024年7月13日15时左右，吴某通过美团APP支付了188元，团购了一张某KTV（秀英万达广场店）“大屏大包”KTV包房服务券。该券明确载明：服务时间为18:00至21:00（21点退房），时长为3小时。

当天下午，吴某3次致电某KTV，咨询

判决：电子合同约定优先，支持退款但不支持赔偿

秀英法院经审理认为，吴某通过美团APP在某KTV处购买KTV服务，双方之间依法成立服务合同关系，该合同依法成立，受法律保护。案涉团购券订单详情明确记载套餐服务时间为18:00-21:00。电子合同约定优先，吴某主张其已与某KTV协商一致变更服务时间，但未能提供直接有效证据（如能证明变更合意的通话录音等）证明，因此承担举证不能的不利后果。

法院认为，鉴于吴某并未实际接受服

务，且被告在后续沟通中同意全额退款，故对原告要求退还188元团购费的诉讼请求，法院予以支持。但吴某提供的证据不足以证明某KTV存在消费者权益保护法第五十五条规定的欺诈行为，故其3倍赔偿的请求，事实依据不足，不予支持。赔偿交通费和精神损失费的诉讼请求无事实和法律依据，不予支持。

最终，秀英法院判决某KTV向吴某退款188元。

说法：经营者有故意告知虚假情况或故意隐瞒真实情况才构成欺诈行为

针对该案，海南瑞来律师事务所律师符雯妃表示，该案虽然标的额小，但清晰地揭示了在服务合同纠纷中的法律要点。美团APP上的《订单详情》明确载明了服务时间，构成了电子合同的核心条款。在无确凿相反证据的情况下，法院会优先依据该书面约定来界定双方权利义务。消费者在线上购买任何服务时，务必仔细阅读并理解各项条款，特别是服务时间、使用规则、退改政策等。

符雯妃指出，虽然吴某声称已通过电话与某KTV变更了服务时间，但未能提供有效证据（如通话录音、对方确认的短信/聊天记录等）来证明这一关键事实。根据《中华人民共和国民事诉讼法》的规定，当事人对自己提出的主张，有责任提供证据。否则将承担败诉的风险。该案警示我们，在日常消费中，对于重要的承诺或变更，注意保留证据。

对于法定的“三倍赔偿”适用于经营者存在欺诈行为的情形，符雯妃表示，欺诈的构成需要经营者有故意告知虚假情况或故意隐瞒真实情况的行为，使消费者陷入错误认识并作出不真实的意思表示。该案中，某KTV坚持按订单明确规定执行，虽在沟通方式上可能存在问题，但难以认定其主观上存在欺诈故意。

符雯妃提醒，该案犹如一面镜子，映照出数字化消费时代下，消费者证据意识的重要性与合同条款的严肃性。在享受便捷服务的同时，提升自身的法律素养与证据意识，才是保障权益最坚实的“麦克风”。

法治时报全媒体记者 李成沿

海口一女子网上团购KTV消费券，因使用时间与商家起纠纷，法院判决退款



AI制图

法律咨询

17608998460

邮箱：fzsb888@163.com



海小文
普法



网购时支付定金能要求商家退还吗？

海口王女士咨询：我在“双11”预售期间支付了一笔定金，但现在因个人原因不想购买该商品了。我要求商家退还定金，但被拒绝。请问，商家有权限不退还我的定金吗？

解答：通常情况下，商家有权限不退还定金。根据民法典第五百八十七条的规定，定金具有担保合同履行的性质。您支付定金，商家接受，意味着双方成立了一个附带的预售合同。如果您作为支付定金的一方不履行后续的付款提货义务，导致合同无法履行，则无权请求返还定金。这被称为“定金罚则”。因此，因个人原因取消订单，定金一般无法退还。建议您在支付定金前务必确认购买意向，或选择那些注明“定金可退”的商家进行购买。

商家虚构原价搞促销消费者如何维权？

白沙刘先生咨询：去年“双11”期间，我看到一件商品标注“活动价1299元，原价2599元”，心动下单。但后来我发现，该商品在促销前一个月的实际成交均价只有1399元。请问，商家这种行为违法吗？消费者遇到这种情况如何维权？

解答：该行为涉嫌构成价格欺诈。根据国家市场监督管理总局发布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》，经营者利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者进行交易的行为属于价格欺诈。其中，“虚构原价”是典型的一种，即本次促销活动前七日内在本交易场所成交的有交易票据的最低交易价格，或者从未有过交易记录。您遇到的“原价2599元”若为虚构，则构成欺诈。您可以保留商品页面截图、价格历史查询记录等证据，向平台或市场监督管理部门投诉，要求“退一赔三”。

遇网购主播虚假宣传消费者如何维权？

乐东周女士咨询：我在某主播的直播间购买了一款声称具有“美白祛斑”特殊功效的护肤品，使用后无效果，后发现其备案仅为普通化妆品，不具备特殊功效。请问，我应该向谁追责？

解答：您可以向销售商品的商家和进行宣传带货的网络主播共同追责。根据广告法及电子商务法的规定，直播间运营者（主播）对商品进行推荐、证明，应当真实、合法，并可能被认定为广告代言人。如果其明知或应知广告虚假仍作推荐，需承担连带责任。商家作为销售主体，提供虚假商品信息，是首要责任人。您可以要求商家退货退款，并可以主张惩罚性赔偿。同时，保留直播录屏、商品链接、购买记录等证据，向平台、消协或市场监管部门举报。

网购手机却被商家取消订单能要求商家发货吗？

三亚刘先生咨询：网购时我成功“秒杀”到一部特价手机并完成了支付。但几小时后，商家以“库存不足”为由单方面取消了我的订单并退款。请问，这合法吗？我能要求商家发货吗？

解答：这通常不合法。当您提交订单并成功支付后，您与商家之间的网络购物合同已经成立并生效。根据《电子商务法》第四十九条，电子商务经营者发布的商品信息符合要约条件的，用户选择该商品并提交订单成功，合同即成立。经营者不得以格式条款等方式，约定其有权任意解除合同。商家以“库存不足”为由取消订单，属于单方面违约。您可以要求商家继续履行合同（即发货），或者赔偿因此给您造成的损失（如该商品现在市场价格与秒杀价的差额）。

（法治时报全媒体记者 李成沿整理）