

编者按

“3·15”国际消费者权益日即将来临,为引导消费者树立正确的消费观念,增强消费维权意识,认清消费陷阱,同时督促企业守法、诚信经营,保障消费者合法权益,共同营造放心安全的消费环境,本报结合相关案例,以案说法,为消费者送上“避坑指南”,进一步敦促商家诚信经营、履行社会责任,增强公众的消费维权意识,助力营造安全放心的消费环境。

海口一男子购买瓷砖收货5个月后才提出有质量问题,诉请商家“退一赔三”败诉

消费者维权应注意合理期限

■法治时报全媒体记者 李成沿

海口市民刘某装修新房子时,选购了某品牌的“优等品”瓷砖,在瓷砖铺贴完毕后发现砖面凹陷破损、边线不平等,起诉商家要求“退一赔三”并赔偿翻修费用4.3万余元。这起维权案件从一审到二审,均因已过维权合理期限被法院驳回诉求。

案情经过:

消费者收货5个月后才发现瓷砖有问题索赔被拒

2023年12月,刘某为装修新房子,向某建材公司订购了一批瓷砖。双方签订的定金单明确约定,瓷砖规格为75厘米×150厘米,共44片,每块瓷砖价格98元,总价4312元,质量等级为“优等品”,且附加“广东产”“3C认证”等要求。

2023年12月22日,某建材公司将瓷砖送货上门。刘某收货时仅大致查看,未仔细检验,就把瓷砖交由装修工人铺贴。2024年5月至6月,在瓷砖全部铺贴完毕后,刘某才发现部分瓷砖存在砖面凹陷破损、边线不平等;剩余未使用的瓷砖外包装上标注着“一等品”,而非合同约定的“优等品”。刘某随即联系某建材公司交涉。

某建材公司称,原先订购的“优等品”已无货,这批瓷砖是从外省调拨的同一批次产品,在调货前已通过微信告知刘某。刘某当时未反对,还催促尽快发货。

因协商未果,刘某起诉至海口市龙华区人民法院,要求退还货款4312元、支付3倍赔偿金12936元,并赔偿瓷砖翻修费用26616元,共计43864元。

法院判决:

收货5个月后才提异议,已过维权合理期限

庭审中,某建材公司辩称不存在欺诈,理由是第一次交付的瓷砖符合约定,刘某收货时未提异议,时隔5个月后才说有质量问题,不合常理;第二次调货前已明确告知已无原批次,刘某同意调货并催促发货,应视为对调货的认可。

刘某表示,某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,第二次调货仍然交付“一等品”瓷砖,两次都未如实告知情况,构成连续欺诈,应“退一赔三”。

龙华法院经审理认为,刘某提供的证据不足以证明某建材公司存在欺诈行为。刘某提交的瓷砖外包装照片仅能证明某建材公司第二次补货的瓷砖为一等品,但某建材公司在补货前已告知需从外省调货,且刘某同意并催促补货,应视为对调货的认可。

法院认为,第一次交付的瓷砖于2023年12月22日送达,刘某收货时未进行检验,直到2024年5月铺贴完毕后才反馈质量问题,距收货已有5个多月。根据民法典第六百二十一条规定,买受人收到标的物时应当在约定的检验期限内检验;没有约定检验期限的,应当及时检验。当事人没有约定检验期限的,买受人应当在发现或者应当发现标的物不符合约定的合理期限内通知出卖人。刘某收货后未在合理期限内对瓷砖质量提出异议,应视为对的数量和质量符合约定。对于第二次调货,某建材公司已事先告知无原批次,刘某同意并催促发货,且未能证明第二次交付的瓷砖与第一次的不属于同一批次,刘某也未为此支付对价。

据此,龙华法院判决驳回刘某的全部诉请。刘某不服,起诉至海口市中级人民法院。海口中院驳回上诉,维持原判。

记者走访:

能做到“收货及时检验”的消费者不多

在海口市某建材市场,记者就“收货检验”一事随机采访了几位正在选购装修材料的市民。

正在挑选瓷砖的陈先生向记者说起“瓷砖等级不符”的案例,立刻来了精神,激动地表示他去年装修就吃过这样的亏。“买的实木地板,收货时候我就数了件数,没拆开看。结果铺到一半才发现好几块是有结疤的,商家说‘你都签收了,谁知道是不是你铺坏的’,最后只能自认倒霉,多买了8块补上。”

陈先生提醒说:“不管买啥,送货时必须拆几箱看看,拍照留存,有问题当场说。”

在一旁陪同儿子挑选瓷砖的刘阿姨告诉记者:“我儿子上次在网上买的浴室柜,送来时包装完好,等安装师傅来了打开一看,才发现台面有道裂纹。商家说‘签收超过24小时,无法判定是谁的责任’,后来扯皮好久才给换了半个柜子。”

某建材店店主王先生表示:“我们开门做生意,也希望顾客当场验货。有问题现场解决,大家都省事。有些顾客过了一个月才来说‘这个颜色不对’‘那个尺寸错了’,说实话我们也很难办,谁能保证这一个月里发生过什么?”他坦言,收货检验是常识,但很多人图省事没当场验收,等到出了问题才想找商家算账,很难扯清楚是谁的问题。

记者走访发现,真正能做到“收货及时检验”的消费者并不多。有人嫌麻烦,有人不好意思,有人觉得大品牌信得过,而恰恰是这些“觉得”,让不少人在维权时陷入被动。

律师说法:

经营者如存在欺诈行为,消费者可要求“退一赔三”

海南瑞伊律师事务所律师陈积祯表示,消费者必须在合理期限内对货物进行检验并提出异议,不要以为货还在、问题还在,任何时候都可以追究责任。

陈积祯指出,根据民法典第六百二十一条,收货人应当在发现或应当发现货物不符合约定的合理期限内通知出卖人。这个期限没有统一的硬性天数,需要结合对货物性质的判断。对于收货时肉眼可见的外观瑕疵(如破损、色差),应当尽快提出;对于货物在使用后才发现的隐蔽瑕疵,检验期限从发现时起算。

该案中,刘某在收货5个月,即瓷砖铺贴完毕后才提出异议,被法院认定为未在合理期限内履行通知义务,因此视为货物符合约定。

陈积祯分析,某建材公司在第二次调货前已明确告知“原批次无货”时,刘某催促发货并继续铺贴,可以视为刘某对调货的认可。刘某既然同意了调货,就不能事后主张调来的货必须是原批次,除非能证明某建材公司调来的货与调货前承诺的规格不符。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

对于“退一赔三”问题,陈积祯表示,消费者权益保护法第五十五条的适用前提是经营者存在欺诈行为,即主观上具有故意,客观上虚构事实或隐瞒真相,导致消费者作出错误购买决定。该案中,刘某主张某建材公司构成欺诈,却未能提供充分证据证明某建材公司第一次交付的瓷砖是“一等品”,因此法院难以支持其诉求。这也提醒消费者收货时,应保留货物的包装照片、视频等证据,以便发现产品质量问题能及时维权。

东方一男子网购二手手机超期退货诉请“退一赔三”被法院驳回,三亚一男子网购二手摩托车货不对板诉请全额退款获法院支持

二手商品能否七天无理由退货?

■法治时报全媒体记者 麦文耀

“网购新品能七天无理由退货。那么网购二手手机、二手家电、二手奢侈品,能否无理由退货?”随着二手交易平台的普及,有的消费者在网购二手商品时,会遇到这样的困惑:收货后发现货不对板、有隐藏瑕疵,想退货却被卖家以“二手商品售出不退不换”为由拒绝。为此,记者梳理了我省近期发生的二手交易维权案例,采访律师为群众二手商品消费维权解析相关法律法规及注意事项。

案例一:网购二手手机超期退货被拒,法院驳回“退一赔三”诉求

2025年8月,东方男子文某在某平台一数码店铺花费1286元购买了一部二手手机。当时,商品页面醒目位置标注着“支持15天无理由退换货”,同时在售后说明栏提醒:“二手手机请勿私自刷机或拆机,否则将丧失售后保障资格”。

文某下单前未对该提示提出异议,直接完成付款购买该手机。使用第7天,文某发现手机在室内信号较弱,偶尔出现通话中断现象,同时查看到机身螺丝有拆卸痕迹,随即通过平台客服向卖家反馈。

卖家回复称该手机信号受使用环境影响,拆螺丝痕迹可能是前机主维修留下的,不属于质量问题,若退货需在15天无理由退货期限内提出,且需保证手机无拆改、功能完好。

文某未申请退货,继续使用手机。直至使用33天后,手机突然出现ID激活锁无法使用。文某以“商家售卖问题手机、构成欺诈”为由,要求退货退款并“退一赔三”。

卖家则表示,文某已超出承诺的15天退换货期限,且手机出现ID锁系私自刷机导致,属于人为损坏商品,拒绝全额退款及赔偿。协商无果后,文某起诉至东方市人民法院。

东方法院经审理认为,商家已在商品页面明确标注退换货期限,且尽到商品状况告知、使用提示义务;文某超期主张退货,未完成对商家欺诈的举证责任,最终驳回其“退一赔三”诉求,仅支持商家退还部分货款。

“这是比较典型的二手商品消费维权案例。”海南昌宇律师事务所律师刘瑾表示,二手商品并非绝对不能退,但退货需遵守期限、商品状态、卖家身份三大核心规则,超期、人为损坏、举证不足,都会导致维权失败。

案例二:网购二手摩托车货不对板,法院判全额退款

前不久,三亚男子谭某通过二手交易平台看中卖家徐某标价6万元的一辆二手摩托车。谭某和徐某通过微信反复确认车况,明确约定“6万元包邮、配件不拆”,徐某承诺“保证车况,仅有一处小瑕疵可退2000元”,并在书面《车辆转让协议》中载明由其承担物流费用。在谭某按约定支付全款后,车辆通过物流运至三亚。

收货当天,谭某立即拍摄完整开箱视频,现场核实时发现车辆状况与承诺严重不符:龙头弯曲变形、仪表破损、点火开关总成损坏,车架存在结构性变形,核心部件均有明显受损痕迹,并非徐某所说的“仅一处小瑕疵”。

谭某当即通过平台和微信向徐某提出异议,要求解除交易、全额退款,被徐某以“车辆损坏系物流运输导致”为由拒绝。多次协商无果,谭先生起诉至三亚市城郊区人民法院,诉请解除转让协议、退还6万元购车款并支付资金占用利息。

法院经审理查明,徐某在交易中隐瞒车辆真实车况,其承诺的“保证车况”应涵盖交付后的车辆状态,现车辆存在重大损坏,已超出正常瑕疵范畴,构成根本违约,导致谭某购买合格二手摩托车的合同目的无法实现。因此,法院判决解除双方转让协议,徐某全额退还6万元购车款,并支付资金占用利息。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

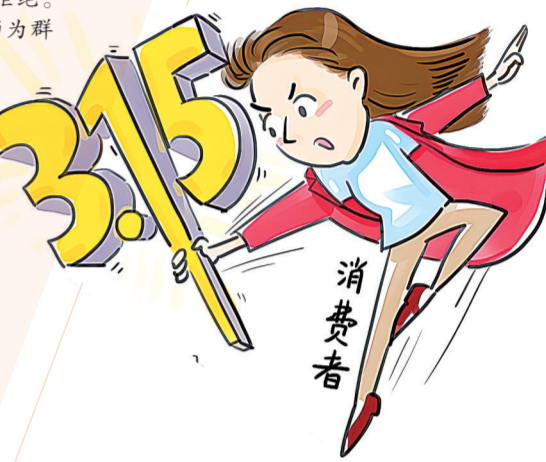
同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。

同样是二手商品退货,为何文某的诉求被驳回,谭某却成功维权?刘瑾表示,核心差异在于:是否在约定期限内维权,是否存在商家违约、欺诈,卖家是“经营性商家”还是“个人闲置转让”。这三点,正是判断二手商品能否适用“七天无理由退货”的关键。



案情经过:网购宠物犬却收到病犬起诉维权

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

广州小伙卢某满心欢喜地在短视频平台下单买了一只土松犬,收到第二天就开始又拉又吐,第三天确诊为犬瘟。近日,海口市美兰区人民法院一起信息网络买卖合同纠纷案,判决卖家退还全部购犬款5880元,支付医疗费1480元,并依据消费者权益保护法对欺诈行为处以购买宠物犬费用3倍的惩罚性赔偿。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

在短视频平台刷到可爱的宠物犬,下单购买后收到的却是身患重病的“星期犬”,卖家还玩起了“失联”。

一男子网购宠物犬却收到病犬起诉商家维权获法院部分支持 3倍赔偿只对欺诈行为部分

法治时报全媒体记者 李成沿

法院判决:3倍赔偿仅限于被欺诈的购犬款

美兰法院经审理认为,双方之间形成了信息网络买卖合同关系,合法有效。卖家向消费者出售活体病犬,且事先承诺健康却未履行,明显违反诚实信用原则,构成虚假宣传,属于欺诈行为。某某商贸应退还卢某支付的全部5880元(含购犬款、售后、运费、狗粮等)。同时,卢某需退还价值3060元的狗粮及营养品(如无法退还则折抵货款),退货运费由某某商贸承担。此外,卢某为救治病犬支出的1480元医疗费,也由某某商贸承担。

法院认为,虽然卢某主张对整个消费金额5880元进行3倍赔偿,即主张1.7万余元。但依据消费者权益保护法第五十五条第一款规定,构成欺诈的仅是“买卖活体病犬”这一行为。5880元款项中,只有880元是直接购买宠物犬的费用,其余售后、运费、狗粮等款项属于配套服务或商品,现有证据无法证明这些部分本身存在欺诈。因此,3倍赔偿的基数应为880元,即赔偿2640元。卢某主张的超出部分,法院不予支持。

最终,美兰法院判决某某商贸退还卢某5880元、支付医疗费1480元、支付3倍赔偿款2640元;卢某退还价值3060元的狗粮及营养品。

律师说法:欺诈赔偿只针对欺诈部分,未必是整单全赔

海南瑞来律师事务所律师符雯妃表示,许多消费者存在一个误解,以为只要商家构成欺诈,整笔订单的所有款项都可以要求3倍赔偿。但法律的规定是增加赔偿的金额为消费者购买商品的价格或者接受服务的费用的3倍,关键在于认定哪些款项对应的是欺诈行为。

在该案中,法院将880元购犬款与5000元配套服务费作了切割认定。因为卢某能够证明的是购犬这个环节被欺诈——商家承诺健康犬只,交付的却是病犬。但运费、狗粮、售后这些配套服务,没有证据证明存在虚假或欺诈,因此不能适用3倍赔偿。

符雯妃强调,证据越细,赔偿越全。卢某能够获得退款和部分3倍赔偿,得益于他完整保存了微信聊天记录、付款凭证、检测报告等关键证据。这些证据锁定了商家的承诺和违约事实。如果卢某在购买时能进一步固定证据——比如让商家在聊天中确认狗粮也是正品、终身售后包含哪些具体服务,也许配套服务部分也能争取到3倍赔偿。

