



网购纷争

记者 赵云 通讯员 蔡未

一面售价为12.8元的镜子，因为退款问题，卖家和买家起了纠纷。卖家很“刚”，将买家起诉至法院，不仅要求买家退款，还要求赔偿损失、赔礼道歉。3月14日，市人民法院线上开庭审理了此案。经过调解，双方达成协议：买家退款，并赔偿卖家280元的损失。

网络购物逐渐成为人们的消费习惯，但由于网络虚拟化的特点，网购纷争常有发生。近年来，市人民法院审理了多起网络购物合同纠纷案件。这类案件的背后，往往是诚信的缺失。

12.8元之诉

蔡先生是一名广东的商家，在某电商平台开了店铺，卖些小礼品。1月23日，李先生在蔡先生的店里购买了一面售价为12.8元的镜子；1月28日，蔡先生发货；1月30日下午，李先生收到了货物；2月5日，李先生向蔡先生反馈：不喜欢镜子，需要退货。蔡先生询问李先生：镜子的保护膜是否撕开？李先生回答：已撕开。蔡先生称，保护膜被撕开后，退款上需要扣除2元，最终退款为10.8元。

听了这番话，李先生很生

气，当即表示保护膜不值2元。接着，他向电商平台投诉，称镜子有瑕疵，并申请了“仅退款”，成功退回了12.8元。随后，蔡先生要求李先生退回镜子或者货款，李先生均拒绝，并对蔡先生进行言语攻击。

蔡先生是个较真的人，委托律师调取了立案所需要的信息，并通过微法院对李先生提起诉讼。因涉案标的不大，蔡先生又远在广东，他申请在微法院线上开庭。法院与双方当事人沟通以

后，决定采取线上开庭的方式来解决纠纷。3月14日，法院开庭审理了此案。经过法官的释法，李先生意识到自身行为的法律后果，同意和蔡先生进行调解。

根据《中华人民共和国民法典》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。李先生违约，应当承担蔡先生必要的、合理的损失。最后，双方达成了如上协议。

收到的包裹是空的

司法实践中，消费者作为被告的案例较少，相反，消费者对商家提起诉讼的案例非常多。去年10月，张女士对江苏苏州一卖家提起诉讼，要求返还货款1.8万余元。

2个月前，张女士通过某电商平台向卖家购买玉石，并支付了1.8万余元的货款。卖家用快递发货，快递员送货时，张女士同意将包裹放在门卫处。张女士称，当晚7点多，她拿了包裹放在车上，晚上11点多在办公室拆开包裹，发现包裹内只有空首饰盒，并无玉

石。当晚，张女士联系了快递员反馈情况，第二天又联系了卖家。之后，她在平台上申请退款，卖家以发货时录的视频为证，拒绝退款。

无奈之下，张女士只好提起诉讼。卖家辩称，其确实已经发货，且张女士已经签收了快件，应视为张女士已经收到货物。

本案的争议焦点为张女士是否确实未收到货物。根据张女士提交的监控视频、与快递员的微信聊天截图、群聊录屏、电商平台聊天截图等，法院经审查确认了证据的真

实性，认为这些证据按照高度盖然性的原则，可以证明张女士打开快件后并未收到玉石的事实。

法院认为，张女士通过电商平台向卖家购买玉石并支付了货款，但实际仅收到空盒子，并未收到所购买的玉石，应认为卖家尚未履行向张女士交付玉石的义务。张女士未收到货物为由请求卖家退还货款，理由正当，法院予以支持。

最后，法院判处卖家退还给张女士货款1.8万余元，并承担本案诉讼费。

购买的新手机竟是二手的

管先生是一位新温岭人。去年4月12日，他从张先生在某电商平台开设的店铺，购买了一部苹果手机。购买时，管先生询问对方：这款手机是不是国行新机？商家回答：是的。后来，管先生又问商家：不是官换机，或者翻新机吧？商家回答：不是的。根据交易记录，该手机为官方标配，存储容量512GB，版本类型为中国大陆。手机单价为4248元，优惠后管先生实际付款4238元。

去年4月14日，管先生收到了商家寄过来的手机。通过官网检查该手机序列号，管先生发现该手机系大陆以外的地区购买。之后，通过验机软件检测，管先

生发现该手机还存在扩容等情况。接着，管先生将手机送去检测，检测服务报告书载明分析过程及诊断结果为：扩容512GB，换电池，换外屏，更换中框，非全新，为二手机。

去年4月18日，管先生以假冒品牌为由申请退款4236元，但商家拒绝退款；平台客服介入后，于2022年5月9日以“商品存在描述不符/质量问题，卖家拒绝售后”为由向管先生退款4236元。去年5月底，管先生向法院提起诉讼，要求张先生赔偿3倍购物款，即12714元。法院两次公开开庭审理此案，张先生经传唤无正当理由拒不到庭参加诉讼。

本院认为，原、被告之间构

成关于案涉商品的信息网络买卖合同关系，上述买卖合同关系系双方真实意思表示，不违反法律、行政法规的强制性规定，合法有效。依照《中华人民共和国消费者权益保护法》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。本案中，被告的行为构成欺诈，应退货退款并三倍赔偿。

最后，法院判处张先生赔偿给管先生12714元，管先生将案涉手机及配件退还给张先生。

卖家不发货不退换

几年前，叶女士在“双十一”活动中，在某电商平台购买了一套园艺工具，商家却一直没发货。叶女士和对方联系，对方称卖出的价格过低，拒绝发货，并要求叶女士退款。叶女士拒绝退款，并在平台上对商家进行投诉。

不过，商家始终没有发货，叶女士也没有申请退款，这单就这么耗着。“拖了2年多，后来我没耐心了，撤掉了订单，退回了钱。”叶女士称。但回想这事，叶女士心里还是不痛快：我都下了单，和卖家形成了买卖合同，对方怎么能单方面违约呢？

相比叶女士，赵先生的网购经历更糟心。卖家不发货，也不退款，他只好将对方提起诉讼。赵先生分两次在某商城的App上购买了两箱茅台，支付了2.4万余元。赵先生称，商家承诺45天内发货，后又延迟说90天内发货，他多次催促商家发货，但均被对方以各种理由拒绝。

90天之后，赵先生发起退款。“对方承诺7个工作日内退款，但之后却以各种理由拒绝，并一再拖延退款时间。”赵先生认为，商家延迟履行合同确定的义务，其违约行为已严重侵害了他的合法权益，因此起诉要求退款，并支付资金占用期间的利息。

经查明，涉案App为温州一家科技公司旗下的自营平台。法院审理后认为，原、被告之间的网络购物合同应认定合法有效，原告支付货款后，被告应当及时发货。被告未发货的行为已构成根本违约，原告有权解除合同，结合原告向被告申请退款的行为，及被告一直回复原告会加急处理其退款的意思表示，应认定双方之间的合同于该日解除。被告应当返还给原告货款2.4万余元，并赔偿原告相关的利息损失。

法官称，网购商品迟迟不发货，该逾期发货行为涉及合同成立之后的履行问题，根据民法典规定，合同履行不能或者履行不符合法律规定的，当事人应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。若卖家明知没有货物，且无补货意向，却仍通过网络平台进行售卖，该行为属于提供虚假信息，应承担“假一赔三”的法律责任。

记者手记 »

用诚信之光点亮消费信心

记者 赵云

12.8元的诉讼标的，即使胜诉，付出的成本往往更大，似乎“得不偿失”。卖家蔡先生之所以提起诉讼，既是为了出一口气，也是为了维护公平、诚信的购物环境。他的较真，应被点赞。

相对于消费者的违约行为，现实生活中，商家的违约行为更普遍。因标的较小，而维权成本过高，很多消费者网购时吃了小亏，选择自认倒霉。今年“3·15”的主题是“提振消费信心”。提振信心，需要营造诚信的

消费环境。消费者下单后，店家拒不发货，这是不遵循契约精神的违约行为；产品以次充好、虚假宣传、售后无保障，这些都是不良商家的失信行为。

我们常说，经营者要树立诚信守法的经营理念，但很多经营者却不坚守这种理念，投机取巧，侵害消费者权益；我们也常说，消费者要拿起法律武器，维护自身权益，然而消费者却常面对维权成本过高的尴尬局面。

对于这些问题，相关部门要加大监管和处罚力度，增加违法成本，增强惩戒威慑力；要对一些企业存在的

虚假宣传、制假售假、缺斤短两等传统问题加大日常监管力度，也要对直播短视频、社交电商等新业态新模式中出现的侵权问题提升监管质效；要提升消费者理性消费、依法维权的能力，进一步健全相关法律法规，完善消费者权益司法救济制度，优化消费争议多元化解机制，降低消费者维权成本，提升消费维权便利度。

诚信，是中华民族的传统美德，是社会主义核心价值观的重要内容，也是每个人安身立命的基本规范和行为准则。人无信不立，商无信不兴，让我们用诚信之光点亮消费信心。

