

举案说法

“仅退款”成“免费午餐”？

“仅退款”作为近年来多家电商平台推出的售后机制，旨在为消费者提供便捷的维权渠道。然而，这一本意为保护消费者的规则，却被少数人当成了“薅羊毛”的工具。近日，多地法院调解多起因“仅退款”引发的纠纷，为我们敲响了警钟：网络购物同样需要坚守诚信底线。

【案情回顾】

今年1月，市民李某在某网购平台下单购买了一部价值8000余元的手机。就在商家发货次日，手机尚在运输途中，李某便以“不想要”为由，在平台线上申请了“仅退款”。几天后，手机送达，李某确认签收，却对商家的退货要求置之不理。在多次沟通索要无果后，商家无奈将李某诉至法院，要求其支付手机货款并赔偿损失。

无独有偶，消费者郭某在某平台店铺购买了一瓶发蜡。收到货后，郭某发现商品临期，便联系卖家。卖家建议其选择“退货退款”。然而，郭某在操作时发现平台只弹出了“仅退款”的选项，于是他完成了退款操作，收到了8.9元退款，但并未将发蜡退回。商家认为自身权益受损，遂提起诉讼。

【法官说法】

经过调解，上述两起案件的买家均认识到自身行为的不当，前者支付了8000余元手机货款，后者退还了8.9元货款并承担了诉讼费用。

法官指出，买家在电商平台下单，即与商家成立了信息网络买卖合同关系。当消费者对商品不满意并要求解除合同时，应遵循《民法典》的基本原则。根据《民法典》第五百六十六条规定，合同解除后，当事人可以请求恢复原状。这意味着，消费者的合法权利是要求退款，同时其应尽的义务是退还货物。

“仅退款”规则有其严格的适用场景，主要适用于未收到货或拒收货物等情形。法官强调，“仅退款”绝非“薅羊毛”的工具，在已签收货物的情况下，申请“仅退款”并占有商品，不仅损害了商家的合法权益，也扰乱了公平、健康的网络交易秩序。



焦永强/作

【温馨提示】

广大消费者应正确理解和运用平台规则。在消费过程中，务必秉持诚信原则，若对商品不满意，应优先与商家协商，通过“退货退款”等方式解决，切勿抱有侥幸心理，认为“占小便宜”无关紧要，否则可能面临承担违约责任甚至被诉讼的风险。

广大商家在遭遇恶意“仅退款”时，应积极维护自身权益，注意保留好交易记录、聊天记录、物流信息等关键证据。若协商无效，可果断通过法律途径，要求买家返还货物并赔偿损失。

（原庞博整理）

普法课堂

网购遇纠纷，权利咋保障？

网络购物已成为我们日常生活的一部分。了解其背后的法律规定，是消费者安心“买买买”的底气，那么，当网购遇到问题时，法律是如何规定的呢？本文将对几种常见情况下涉及法条进行梳理。

一、遇到质量问题，如何维权？

这是最常见的纠纷类型。根据《消费者权益保护法》第二十四条规定：“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。……对不符合质量要求的商品，消费者自收到商品之日起七日内可以退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”

这便是“七日退货”规定的重要法律依据之一。需要注意的是，除鲜活易腐等特殊商品外，网购商品享有“七天无理由退换货”的权利，它为消费者提供了“后悔权”。

二、商家虚假宣传或价格欺诈，怎么办？

如果商家通过广告、商品说明等方式，对商品作虚假或引人误解的宣传，根据《消费者权益保护法》第五十五条规定：“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。”

这就是我们常说的“退一赔三”。如果商家虚构原价、虚假优惠折价，诱使消费者购买，则可能构成价格欺诈，同样适用此规定。

三、商家拒不发货，能要求赔偿吗？

这需要区分情况。如果商家因库存不足等原因单方违约，根据《民法典》第五百七十七条规定：“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。”

消费者可以要求商家继续发货或赔偿损失。但有一种特殊情况，即商家因“标错价”等重大误解而拒绝发货。根据《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。此时，合同可能被撤销，商家需退还货款，且消费者难以强制要求发货。法院在裁判时会综合考量商家过错、消费者是否善意等因素。

四、平台需要承担责任吗？

网络交易平台并非总是旁观者。《电子商务法》第三十八条规定：“电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。”

这意味着，如果平台明知或应知商家侵权而未采取措施，则需承担连带责任。

（原庞博整理）

千元买名表是“捡漏”还是“误会”？

【案情回顾】

2024年8月，消费者刘某在某电商平台发现一家店铺销售某知名品牌手表，单价为620元。为确认价格真实性，刘某主动联系客服并发送商品链接询问：“标价是否为售价？”在得到客服明确回复后，刘某立即下单购买三块手表，支付货款1860元。然而，店铺始终未按约定发货。

经查询，该品牌手表官网同期单价为29300元。刘某认为商家构成违约，遂通过电商平台投诉，并获取店铺注册经营者真实姓名为小谭。刘某遂向法院提起诉讼，要求小谭交付三块正品手表。

法院调查发现，小谭系电商

平台兼职客服，为帮助他人“刷好评”，于2024年8月9日通过刷脸注册了涉案店铺账号，但未实际参与经营。一审法院认为，买卖合同实际成立于刘某与商品信息发布人之间，对小谭无约束力，驳回刘某诉请。刘某不服，提起上诉。

二审法院认为，小谭作为公示的注册经营者，应依法承担销售者责任。但合同成立需以双方真实意思表示一致为前提。涉案手表官网单价近3万元，而刘某以单价不足官网价1/50的价格购买，明显违背市场常理和价值规律。双方并未就买卖“正品”达成合意，合同标的不能认定为正品手表。因此，刘某要求交付正品手表的诉请无法支持。

【法官说法】

网络消费中，消费者对平台公示的经营者信息享有信赖利益。无论实际经营者是否为公示主体，消费者均有权要求公示主体承担责任。法官强调，此类纠纷反映了当前网络消费中的两大问题：店铺主体混乱导致维权困难，以及消费者因“超低价”盲目下单引发的履约争议。司法裁判在保障消费者权益的同时，也引导公众遵循诚信原则，维护交易公平。

平台兼职客服，为帮助他人“刷好评”，于2024年8月9日通过刷脸注册了涉案店铺账号，但未实际参与经营。一审法院认为，买卖合同实际成立于刘某与商品信息发布人之间，对小谭无约束力，驳回刘某诉请。刘某不服，提起上诉。

【温馨提示】

本案为消费者和经营者双双敲响警钟：

对消费者而言，需保持理性消费观念。面对远低于市场价的商品，应警惕标错价、虚假宣传或售假陷阱，勿存“侥幸捡漏”心理。同时，维权时应明确起诉对象，善用平台公示的经营者信息维护自身权益。

对经营者而言，须规范经营行为。切勿随意出借身份信息注册网店或参与“刷单刷好评”，否则可能因为公示主体而承担法律责任。实际经营者应确保商品信息真实、价格合理，避免因误导消费者引发纠纷。

网络交易生态的健康发展，需要法律对诚信行为的保护，也离不开消费者与经营者的共同维护。只有多方共同努力，才能构建公平、透明、理性的网络消费环境。

（原庞博整理）



任宇轩/作