

网购“仅退款”背后的诉讼战

部分买家钻空子 有网店起诉“为了出口气”

因为10斤海带丝,经营网店的王女士将一位以“大小/规格/重量等与商品描述不符”为由成功向平台申请“仅退款”拒不退货的买家起诉至法院。起诉后,该买家退回货物。法院审理认为,买家对货物不满意可以退货退款,拒绝退货仅申请退款违背了市场交易的公平原则。但法院驳回了王女士要求对方承担快递费、律师费等诉求。

这是中国裁判文书网公布的一起涉及“仅退款”的典型案。实际上,在该网站搜索“仅退款”,会出现不少类似的合同纠纷案。一些商家在诉讼中称,“被告(买家)这种恶意申请仅退款的群体越来越广,对广大商家造成极大困扰,损害原告合法权益。”有法院在判决中认为,买家“仅退款不退货”行为有违诚实信用交易原则。

近来,关于电商平台“仅退款”机制,如何在保障消费者权益和商家利益之间保持公正与合理引发网络关注。记者采访发现,“仅退款”规则更好地保护了消费者权益,但同时也出现部分人利用平台漏洞,有违诚实信用的交易原则,恶意“仅退款”拒不退货的情况。

◆ 店家讲述:起诉恶意“仅退款”买家并非每次都尽如人意

浙江的潘先生经营一家销售纸巾的网店。去年,一位辽宁买家花30多元在其店铺购买30包纸巾,收货后以质量问题为由申请“仅退款”。平台客服介入,为买家申请7元退款,无需退货。

之后,潘先生安排网店客服联系对方希望退款退货,或者支付通过平台已退的7元货款。但买家却借此向平台投诉商家过度打扰。随后,潘先生起诉对方要求退回7元货款,同时支付律师调档费、快递费以及相关损失。

一审法院认为,向买家退款7元的主体系电商客服平台,商家和买家在该平台进行交易,视为同意遵守平台规则及管理方式和纠纷处理模式。电商客服平台依据其规则流程作出的相关决定,商家应当履行。买家按客服平台提供的售后方案操作,客服平台让买家可以无需再退货,是买家未退还商品的直接原因,并不存在恶意违约行为。庭审中,买家表示愿退还7元货款,法院驳回了潘先生的其他诉讼请求。

潘先生表示,目前,他已提起上诉。潘先生告诉记者,起诉一个“仅退款”买家的维权成本大概五六百元,但费时费力,若非万不得已也不会走这一步。他曾起诉过10多位“仅退款”买家,接下来还有两个案子即将开庭,虽然结果并非每次都尽如人意,但自己就是要出这口气。

当然也有败诉的商家。一位消费者花9800元买了一套沙发,使用两周就断成两半,联系商家处理无果后以商品质量问题为由向平台发起“仅退款”申请。3天后,平台系统显示“商家主动同意,退款给买家9800元”。

事后,商家起诉买家,要求赔偿货款9800元及承担诉讼费,但被法院驳回。法院认为,在买家发起“仅退款”申请后且在平台核实商家钱款不足的情况下,商家通过售后系统主动同意退款9800元,可以认定双方就涉案商品“仅退款”达成合意,故商家起诉要求买家赔偿货款缺乏事实和法律依据。

◆ 规则成漏洞?店家提出调监控被查 有买家称“只是开个玩笑”

事实上,电商平台的“仅退款”,本意是消费者在购买某件商品后,由于商品存在一定问题,消费者可申请全额退款,不用把货品退回,这也会督促商家注重商品品质。但在一些商家看来,这条旨在提升用户体验、保护消费者权益的规则,却被部分消费者利用平台审核漏洞进行恶意申请“仅退款”。

记者发现,网上甚至有教人如何向平台成功申请“仅退款”的网帖。一位网友就很疑惑:“不理解为什么那么多人认为仅退款理所当然,仅退款,那不是白拿吗?”

一位商家说,虽然平台设有相关申诉通道,但当买卖双方各执一词时,平台时常会向买家倾斜,有的买家没充分证据就可以成功“仅退款”,这对商家来说有失公平。

吴先生经营了一家文创产品店。他表

示,有的买家为了成功“仅退款”不惜撒谎。他向记者提供了两位以“东西少了”为由申请“仅退款”买家的沟通截图,当他提出让快递员帮忙调取监控核查时,对方立马就怂了,一个说“只是跟你开个玩笑”,一个回复“不用了”。

吴先生称,如果商品确实有瑕疵申请“仅退款”还可理解,但纯恶意“仅退款”买家很让人生气,他曾经起诉过三四次,但想到为了一笔几块钱的订单去起诉很麻烦,更多时候只能自认倒霉。

◆ 律师说法 平台应细化“仅退款”条件 制定合理评定标准

四川一上律师事务所合伙人林小明律师表示,今年7月1日施行的消费者权益保

护法实施条例明文规定:“消费者退货的商品应当完好。消费者基于查验需要打开商品包装,或者为确认商品的品质和功能进行合理调试而不影响商品原有品质、功能和外观的,经营者应当予以退货”“消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益”,因此,消费者无理由退货应根据具体情况具体分析,确有退货理由的应当依法退货。

他表示,要避免部分消费者钻空子,平台也应当制定合理公平的规则,根据退货理由进行处置;正当行为在退货到了后进行退款,商家也可通过法律途径向消费者主张返还不当得利,同样也可向平台主张违约责任。

四川纵目律师事务所律师曾雨表示,目前实践中,符合“仅退款”条件的,须满足买到

“严重劣质、货不对板”商品,或者遭遇卖家在未经买家允许情况下,延迟发货、强制发货等情形。

曾雨认为,电商平台在处理此类情况时,实际并未有一个相对合理的评定标准。对于商品不存在瑕疵问题,消费者强制退款的行为明显有悖于诚实信用原则,消费者已构成违约。而平台作为中介方可能因为未尽到提示说明义务或审查义务亦构成违约。目前,最有效的解决方法即通过诉讼方式确认消费者及平台违约,并要求二者赔偿因违约产生的损失。同时,平台作为中介方,在订立规则及审查相关请求中具有主导权,应细化“仅退款”条件的适用情况,对于消费者申请退款情形的审查,平台应制定出较为合理的评定标准并完善审查程序、加强审查力度。

本报综合消息

家中固话涉嫌诈骗?警惕这种“黑盒子”



智能手机普及的今天,固定电话在很多眼中早已成为“过去式”,但这种通讯设备,也被电信诈骗分子盯上了。近日,北辰公安破获了一起利用居民固定电话实施电信诈骗的案件,及时抓获了涉案人员。

6月26日,北辰公安分局打击犯罪侦查支队九大队获得线索,北辰某小区一住户固定电话涉及多起电信诈骗案件。于是,九大队立即会同该分局果园新村派出所展开调查。与此同时,联通公司某业务网点负责人也找到了公安机关。对方表示,他们在工作也发现了该固定电话存在异常,遂办理了停机等待核实具体情况。接下来,办案民警与联通公司工作人员共同上门,找到机主询问情况。经查,固定电话的使用者是一名年过八旬的老人,家中还雇有一名保姆,二人

并不具备作案条件。

“警察同志,您看电话线被拔下来了,这边还插着一款‘黑盒子’。”联通工作人员经过检查,发现电话线的一端被人动了手脚。在民警耐心询问下,老人回忆起一段蹊跷的经历:“一周前,一名自称宽带工作人员的男子打来电话,称公司入户重新升级线路,如果不参与调试,电话就不能用了。”假冒的“工作人员”带着工具上了门,过了20多分钟,对方称已经调试好,但线路升级需要一周的时间,固定电话暂时不能使用,一周后他再来维护。上门免费维修,甚至还赠送“设备”,自己似乎没有损失,这些很难让老人联想到诈骗。

经进一步了解,这个“黑盒子”并不是普

通的机顶盒,而是一种叫VOIP语音网关的设备,它对于居民宽带网络和固定电话的使用,起不到任何作用。犯罪分子通过该设备接入到宽带网络中,挟持固定电话,从而远程控制,利用它来拨打诈骗电话。这就解释了,为何最近一段时间,这名老人家中的固定电话成了“诈骗号码”。根据掌握的情况,民警加大力度寻找嫌疑人的踪迹。由于对方曾和老人有过通话联系,民警通过大数据支撑,很快锁定了嫌疑人的身份和落脚点。6月29日,办案民警根据线索在东丽区一马路边将嫌疑人抓获。经审讯,嫌疑人交代自己在天津打工多年,不久前一个偶然的机会,在网络上应聘了一份“安装设备”的工作。他的“上级”将假冒宽带公司员工的工牌以及要安装的黑盒子邮寄给他,然后线上派发上门安装任务。虽然知道这是为诈骗分子服务,但是在高额的报酬下,这名嫌疑人还是选择了违法犯罪,目标基本都是老年人。

目前,嫌疑人已被公安机关采取刑事强制措施,经初步核实涉案22起,金额高达数十万元,案件仍在进一步审理当中。

警方提示:运营商工程师上门安装或维修会有以下步骤:1.用户向营业厅提出维修、装宽带等诉求,生成工单;2.工程师会根据工单提前与用户取得联系,确认用户姓名、联系方式、上门时间和地点;3.约定时间上门后,用户会收到一条预约信息,注明预约时间、地址及工程师联系电话;4.工程师上门后,会统一着装并出示工牌。待问题解决后,会完结工单,并电话回访确认业务已办结。此外,如接到宽带客服人员的电话或有工作人员直接敲门,以信号检修、升级网速等为由提供免费服务的,请第一时间拨打官方客服电话进行业务核实,如家中被安装了可疑“黑盒子”,请第一时间报警求助。

本报综合消息

女子离婚后2元买彩票中500万元 前夫起诉分得200万元

近日,江西赣州市章贡区人民法院通报一起案例:

齐先生系离异人士,与其父母、及婚生子大齐共同居住在申请的公租房内,后经人介绍认识离异的陈女士,二人很快步入婚姻。婚后,陈女士住进上述公租房内,二人生育一子小齐。因孩子上学需要,齐先生、陈女士打算购置一套商品房。为取得购房资格,同时保住公租房,齐先生与陈女士签订《离婚协议书》并作离婚登记,双方未对夫妻财产作分割。协议离婚后,陈女士购买一套商品房,齐先生向陈女士支付购房款19.5万元。之后,双方经济往来频繁,齐先生、陈女士及孩子陆续在公租房、商品房内共同生活居住,并共同经营广告业务。

2022年5月10日,陈女士花费2元购买

1注福利彩票,中奖500万元,收到税后奖金400万元,未将此事告知齐先生。

2022年8月9日,二人对所购买的商品房进行协商,并拟定收条,约定离婚后购买的房产归陈女士一人所有,并由陈女士向齐先生支付补偿款25万元整,从此双方无任何感情经济纠纷。陈女士当天向齐先生支付现金25万元,并在收条上签字。次日,齐先生搬离商品房。不久,齐先生发现陈女士隐瞒其中中奖事宜,遂诉至法院。

赣州市章贡区人民法院经审理认为,齐先生和陈女士协议离婚后,一直未办理复婚手续,双方共同生活至2022年8月,该期间属于同居关系。根据齐先生提交的聊天记录,可以证实在协议离婚前双方并无感情纠纷,仅是为家庭利益购置商品房。离婚时,双方并未对夫妻关系存续的夫妻

共同财产进行分割处理,离婚后,双方继续共同生活,经济往来频繁,并共同经营广告业务。

陈女士出资2元购买1注福利彩票中奖500万元(税后400万元),因双方经济混同,陈女士出资的2元,无法区分来自其个人财产,还是来自齐先生个人财产,抑或来自共同财产。因此对该笔奖金500万元(税后400万元),应当视为双方等额享有。该奖金实际由陈女士领取,因此陈女士应当向齐先生支付200万元。此前陈女士向齐先生支付的25万元,系对商品房的分割补偿款项,与奖金无关,无需进行核减。

综上,法院依法判决由陈女士向齐先生支付福利彩票奖金200万元。一审宣判后,陈女士不服提起上诉。二审法院驳回上诉,维持原判。

本报综合消息