## 责任编辑 王睿卿 E-mail:fzbfyzk@126.com

# "双十一"淘名表遭遇货不对板

## 法院判决:返还货款 5.1 万元并支付违约赔偿款 1 万元

□李晓婷 徐永其

近年来,淘宝购物已经成为每个人的日常生活,相信每个人都或多或少有过在淘宝购物的经历,特别是电商推出"双十一"购物狂 欢节以后,各电商纷纷开展各种各样的大促销活动。

近日,上海市金山区人民法院审结了一起因"双十一"网络购买钟表引发的买卖合同纠纷案,给越来越热的"双十一"促销泼了一 点冷水

如何在淘宝淘到好东西,如何避开网络"李鬼"和网购风险,引起人们的再次思考。

#### 淘宝购物,淘到"名表"

刘小姐是一位年轻的职场白领,对名 表有独特的情怀,一直想买块名表来犒赏 自己

2017年8月24日,刘小姐在淘宝网 浏览名表网购平台时,上海某贸易公司的 淘宝网店"亚奢名品"所展出的一款二手 石英女士手表让刘小姐"怦然心动"。该 表附有图片,描述为"二手99新 Chopard 萧邦石英女士手表石英表, 外圈满钻, 炫 彩贝母面,玫瑰金,表径29,二手全套 店铺质保一年支持七天无理由退换货服 务",且该表背面图片显示钢印号为 1792289, 网店标价为 5.8 万元

刘小姐通过网店平台联系客服,并应 要求加了客服"沈公子"的微信。刘小姐 询问: "亲,这表还在吗?"客服回答: "表还在的。"

2017年9月10日,刘小姐再次通过 网店平台和微信与客服联系。刘小姐询 "现在价格是多少?有优惠吗?" "这款表的成色不错吧"等,客服回复 "我在上海有实体店的"、"家里的表都是 孤品"、 "如果搞优惠的话信息也是发布 在我的朋友圈"等。

58000 元的价格还是让刘小姐有些犹 她期待着后期能有更优惠的价格。

2017年11月10日、11日,刘小姐 再次微信询问客服: "现在这块表有优惠 了吗?" "双 11 能优惠多少"。客服答复: "双十一可以优惠。"

经过双方多轮磋商,该表最终以5.1 万元价格成交。

2017年11月11日至11月17日,原 告通过微信转账方式支付被告货款 5.1 万 元,被告于11月23日回复原告"最迟周 日前发出已经好了"。

#### 偷梁换柱,"李鬼"显形

2017年11月29日, 刘小姐收到了从 淘宝店里购买到的"名表",心情激动的 她仔细地查看表面,以防存在细小瑕疵。 不过, 瑕疵没有找到, 刘小姐却发现了一 个大问题,她立即联系客服

刘小姐: "图片显示的钢印明明是 1792289, 怎么拿到的是 1802752 的钢 印?"

"原图片展示的手表已经不 在了,我们调剂了同款同成色的手表。'

刘小姐说:"你这镶钻数量、大小、 钢印号码都不同, 明明是两块表。'

客服答: "我们这是同一款的,原表 带我们好心换了个好看的, 我们可以把漏 发的证书和原表带一起寄过去。

刘小姐很气愤: "表不是我看到的那 款,退给你吧。

不过商家以二手商品不支持退货,可 以换货等为由, 拒绝刘小姐的退货请求。

次日, 刘小姐按照商家地址将寄到的 手表退回, 但贸易公司收到货后, 以双方 尚未达成退货协议为由拒绝退款, 几日后 再次将手表寄给了刘小姐,并补开了收 据,告知实体店地址等。

2017年12月2日至12月30日期间, 刘小姐和贸易公司双方为实际交付的手表 与图片上的手表差异、被告应否接受退货 等进行了多次沟通和争论。

因协商无果, 刘小姐遂按照收据及实

体店显示信息将"奢客名品"诉至上海市 浦东新区人民法院,后撤诉,将贸易公司 诉至金山法院。

### "块""款"之争,诉至法庭

刘小姐认为,被告贸易公司在销售商 品过程中存在欺诈行为,不仅构成合同违 约,而且是经营欺诈,给原告刘小姐造成 了经济损失。根据《中华人民共和国消费 者权益保护法》第五十五条第一款之规定, 被告贸易公司应当承担其提供商品价款三 倍的赔偿责任,因此提起诉讼,请求法院 判令撤销原告与被告之间的手表买卖合同, 判令被告退回货款计 5.1 万元, 判令被告按 照购买手表价款 5.1 万元的三倍赔偿原告经 济损失, 计 15.3 万元。

被告某贸易公司在庭审中辩称:不同 意原告刘小姐的诉讼请求。原告确实向被 告购买了手表,但是钢印问题原、被告并 没有约定,被告发给原告的手表就是淘宝 网上照片的那一款,被告没有构成欺诈。 关于实体店问题,被告确实在自己的公司 也有商品展示和销售。

刘小姐购买的表是淘宝图片上的那一 块,而淘宝店给的那一款表,而"款"和 "块"的含义是不一样的。法庭上出示的涉 案手表与淘宝店销售手表对比照片, 也证 明涉案手表与淘宝图片显示的手表存在明 显不同,如表、带连接处镶钻分别是5行 和 4 行, 镶钻数量、大小及钢印号码皆不 同,就是同款的两块表。

#### 法院判决,构成违约

金山法院经审理后认为,本案的争议 焦点有三:

#### 焦点一:被告是否构成违约?

作为二手奢侈品的名表, 正如二手汽 ·样, 其与一手商品存在的最根本区别 就是其为特定物而非种类物, 也即被告所 称的"孤品",往往根据成色一物一价。买 卖双方从磋商到成交整个过程具有明确的 指向性——钢印号为"1792289"的石英女 士手表,被告交付的标的物钢印号与约定 不符,属交付标的物错误导致的违约。

#### 焦点二:被告应否接受原告退货要求?

被告交付原告的表并非合同约定的手 表,已构成违约,原告要求退货,被告应 无条件接受, 退货后被告能够交付约定手 表的,则继续履行,无法交付的,应解除 合同,退回货款,造成原告损失的,应予 赔偿。原告收货后明确表示异议并要求退 回被告,应依据"七天无理由退换货"而 不能为了达成交易"强买强卖"

#### 焦点三:被告行为是否构成欺诈?

《消费者保护法》意义上的欺诈,是 指商家对自己提供的商品或服务作虚假、 夸大的宣传或描述,以假乱真、以次充好, 从而对消费者的人身安全、财产安全造成 损害的行为。本案被告行为显然与此不同, 尚未构成上述欺诈性质。被告直接向原告 寄送了同品牌同系列也可能是同款的替代 品,此行为的目的显然是为了促成双方交 易,而非损害原告利益。但事实上原告收 货后当即提出异议,要求退回,而此后被 告的行为则有失诚信,颇不厚道。

最终, 法院判令解除刘小姐与该公司 间的手表买卖合同, 刘小姐退还商品, 公 司返还货款 5.1 万元并支付违约赔偿款 1 万



#### ■法官说法

#### 消费者应及时维权

网络购物作为一种新的购物方式, 正以其 便捷、时尚的特点吸引着越来越多的消费者 网络购物因其物美价廉、方便快捷而风靡时 下, 受到消费者的青睐, 网络购物消费异军突 然而伴随网络购物如火如荼的进行也有诸 多不和谐、不诚信的现象, 比如:商品假冒伪 劣、网络诈骗、售后服务缺失等等。消费者在 进行网络购物时如何保护自己的合法权益引起 人们越来越多的关注。

"网购有风险,消费者为了维护自身的利 一定要保全证据。务必记住订单号,及时 对所购商品的图片、交易过程进行截图保留, 要求商家提供发票及给保修卡盖章。"金山法

院李庆阳法官提醒市民,发生消费纠纷要及时 与卖家沟通协商、如果协商不成、可向卖家所 在的网络购物平台投诉或向卖家所在地的工商 局、消费者协会投诉。一旦遇到网购诈骗,应 及时向公安部门报案, 保护自己的合法权益并

李庆阳法官提醒,《消费者权益保护法》 第34条明确规定、消费者和经营者发生消费 者权益争议的可以通过五种途径解决: (1) 与经营者协商和解; (2) 请求消费者协会调 解; (3) 向有关行政部门申诉; (4) 根据与 经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁; (5) 向人民法院提起诉讼。

#### 相关提醒

#### 保留证据 注意套路

每年"双十一"、"双十二",各大商家都 会有不同力度的促销活动,消费者往往被大幅 度的促销吸引盲目购买,忽略了商品的实用性 和自己的真实需求,从而造成商品的闲置和资 金的浪费。因此建议消费者要理性消费,提前 拟定购物单, 盲目冲动不可取

先涨后降套路多,促销规则读仔细。面对 各式各样的低价宣传,建议消费者提前关注商 品价格,警惕先涨价再降价的消费陷阱。在购 买商品前,要仔细阅读平台网站和商家的促销 规则,明确红包、积分及优惠券的使用范围, 询问退换货方式及运费政策, 避免事后因不了 解促销规则而发生消费纠纷

缴纳定金需谨慎,款项支付要留心。预售 产品要注意"定金"与"订金"的区别, "定 金"通常情况不予退还,尽量确定需求后再支 支付过"定金"的商品要在规定时间内缴 纳剩余款项,避免因超期未付款遭受经济损

失。消费者在支付货款时一定要小心谨慎,不 要在陌生网站或通过不明链接付款, 防止上当

"双 商品验收勿忽视,赠品同样有保障。 "期间商品交易量大,快递运送时间长, 消费者要摆正心态,不要心急。收货环节很重 要,建议消费者要先查看商品的规格、型号、 数量、颜色等是否与订单一致,确定外观没有 破损后再签收。同时, 提醒消费者商家所送的 赠品也应符合《产品质量法》的规定,发现赠 品具有质量问题,可依法向商家索赔。

存证意识不能少, 权益维护要及时。 部门强调,消费者在网购交易过程中一定要有 存证意识,尽量保存好聊天记录、宣传介绍截 图、消费凭证等维权依据。与商家产生纠纷 后,如果无法协商解决,一定要及时向有关部 门反映, 积极维护自身合法权益。

(来源:中国新闻网等)