

网购电脑有瑕疵，退货费用谁承担

闵行区消费争议人民调解委员会耐心释法化解争议

□法治报记者 金勇

消费者网购了一台笔记本电脑，收到后发现外壳是歪的，申请换货后，再次收到的商品屏幕上又有坏点。两次寄回电脑的的快递费和保价费都是由消费者个人承担，对此，消费者表示无法接受，要求商家继续更换电脑并承担快递费及保价费。因双方协商未果产生了消费纠纷。

闵行区消费争议人民调解委员会找准切入点，详细解读相关法律法规，最终促成双方达成调解协议。

网购电脑有瑕疵 退货费用谁承担

2022 年 2 月，消费者张某在上海某商贸有限公司网购了一台笔记本电脑，由于商品有瑕疵导致两次更换，由于对到底该谁承担两次退货的快递费和保价费产生了纠纷，张某投诉至上海市工商局，并申请闵行区消费争议人民调解委员会调解纠纷。

调解员致电消费者张某，张某表示由于购买的是相对昂贵的电子产品，所以两次快递均购买了保价，分别为运费 27 元以及保价费用 100 元。由于两次收到的产品均有质量问题，故商贸公司应该承担这两笔费用，要求更换新的电脑并承诺产品后续不会有质量问题。

在听取消费者张某的诉求后，调解员与商家进行了电话沟通。商家告知调解员，张某第一次签收的快递，正在核实反映的情况，同时也提供了换货，如情况属实会通过和快递公司的合同约定要求快递公司给予相对应的赔偿。第二次电脑屏幕出现坏点的问题，因没有提供相应的检测单，所以目前的状态是寄回待检测，对于这一点消费者张某与商家都没有异议。目前双方的主要争议在于快递保价费用到底由谁来承担。商贸公司明确表示不会承担这笔费用，且在购买电脑产品时，双方对于保价费没有做任何约定，因此保价费属于张某自行选择增加的保险，商贸公司没有义务承担。

保价费成争议焦点 耐心释法化解争议

调解员在听取双方的阐述后，首先对于商贸公司进行了劝解。根



资料图片

据《消费者权益保护法》第二十四条，消费者张某第一次收到的电脑确实存在问题，商家也已经是为消费者提供了换货，后续的问题是商贸公司和消费者张某与快递公司的相关合同赔偿问题。而第二次收到的电脑问题虽未经检测，但是根据相关的法律法规规定，经营者应当承担运输费用。对于调解员的解释，商贸公司也表示认可，愿意承担快递费用，但对于保价费用由于消费者张某再换货时并未提出，也从未有过相关的约定，公司表示不予认可。

调解员告诉张某，商贸公司同意承担快递费用，但是不同意承担保价费用。调解员表示，从实际情况来看因为网购商品退换货时，不是每一样商品都需要快递保价的，因此是否需要保价并且由谁来承担这笔费用，消费者应当提前与经营者沟通，在寄送快递时最好提前拍摄退货商品的视频及照片，如果后

续商品有破损也便于与快递公司和经营者进行交涉索赔。但是张某在寄出货物之前与商贸公司就这笔费用未做好沟通，那么这笔费用就存在了争议。通过调解员的相关解释，张某也表示能够接受，应该在事件发生前就与经营者增加相关约定，这样就不会互相扯皮了。

最后在调解员的协调下，商贸公司同意承担退换货的运费，对于第二次电脑的坏点问题，通过第三方检测后，根据检测结果承担相应的责任，对于保价费用不予认可，张某也表示同意。事后调解员进行了回访了解到，经第三方检测，商贸公司的电脑产品确实有质量问题，且该商贸公司已经提供了换货，并且在第三次寄送电脑前约定由商贸公司承担一系列的相关费用。

【案例点评】

此纠纷的争议焦点是网购退货，运费以及保价费到底谁来承

担？运费的支付取决于责任的判定，谁的责任由谁承担相应的运费，这在网购中还是比较常见，也是消费者和经营者默认的一种方式。不过，消费者在网购贵重物品退换货的时候为了保险起见购买的保价费用，到底由谁来承担就成了一个值得探讨的问题。《民法典》第八百三十三条规定：货物的损毁、灭失的赔偿额，当事人有约定的，按照其约定；没有约定或者约定不明确，依据本法第五百一十条的规定仍不能确定的，按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算。法律、行政法规对赔偿额的计算方法和赔偿限额另有规定的，依照其规定。

快递寄送贵重物品保价是消费者和企业自身的一种风险自担行为，就是“自保”风险。根据《快递暂行条例》第二十七条快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。本起事件值得借鉴的是，对于相对贵重的物品，消费者和经营者在退换货前就其价值约定好保价费用的承担人，并且双方都应当保留好相关的证据，便于日后产生争议时可以作出有效的判定，减少争执以及自身的损失。

在调解过程中，除了对双方当事人的矛盾进行调处，也要求调解员及时察觉到双方当事人认知上的不足，找准切入点，这样就有利于让各方都愿意作出让步。对于调解员而言，法律知识的储备也是必不可少的，这样才能为双方当事人提供帮助，促成调解协议的达成，为社会的稳定发展提供一定的帮助，真正做到为群众办实事，人民调解为人民。

婚房还没过户就被查封，怎么办？

杨浦区人民法院组织多方当事人协力化解纠纷

□法治报记者 夏天
法治报通讯员 张宇桐

“法官您好，我购买的婚房还未过户却被查封了，怎么办？”

近日，杨浦区人民法院在办理一起执行异议案件中，在依法查明相关事实的基础上，组织多方当事人共同协商化解纠纷，指导帮助异议人刘先生成功解决房屋解封和过户难题，赢得当事人“怀爱民之心，办利民之事”的好评。

购房人提出执行异议

刘先生购买张女士名下的一套房产作为婚房，并按照购房合同约定支付了大部分购房款，但尚未办理过户登记。过了没几天，刘先生发现房屋竟被法院查封了。经咨询房产管理部门得知，该房屋不仅存在他人的抵押权，而且在法院受理的一起金融借款合同纠纷诉讼中，又被采取了查封的保全措施。刘先生了解原委后，遂向杨浦法院提出了案外人执行异议。

案件受理后，承办法官李凌云第一时间就就异议申请书反映的情况进行核查。经审查发现，刘先生虽与被执行人张女士签署了房屋买卖合同，也支付了大部分房款，但欠缺实际占有房屋的证据，且房屋上还有第三方抵押权，也影响房屋过户手续的办理。

李法官当即与刘先生联系，向其释明法律规定，刘先生表示愿意尽快支付房屋余款给抵押权人和申请执行行人，希望法院能搭建沟通协商平台。李法官随即与申请执行人、第三方抵押权人取得联系，告



资料图片

知相关情况。申请执行人也不希望通过强制拍卖房屋实现债权，同意协商解决。

撤回申请，顺利过户

由于涉及房屋查封的相关程序，李法官与执行法官沟通后，组织了听证谈话，指导各方当事人围绕剩余购房款项的清偿、涉案房屋买卖的税收支付等问题进行多次协

商，最终达成一致。刘先生支付相应款项涤除抵押权后，将剩余房款交付申请执行人，申请执行人申请解除了对房屋的查封，让刘先生与张女士顺利完成房屋的登记过户手续。最终，刘先生成为房屋的真实权利人后主动撤回了执行异议申请。

案件结束后，刘先生向承办法官赠送了锦旗，赞扬承办法官“怀爱民之心，办利民之事”。

【调解心得】

案外人异议申请，是指执行过程中，执行案件当事人之外的人对执行标的主张所有权或其他足以对抗执行的实体权利，请求执行法院停止执行。提出主体为当事人之外的案外人，即实体权利因执行而受到损害的不特定第三人，其向法院主张实际享有对执行标的的权利，旨在阻止、排除对特定标的的执行，属于实体上的权利救济。

案外人异议与执行行为异议统称为执行异议。案外人应当在异议指向的执行标的执行终结之前，以书面形式向负责执行的法院提出异议，法院自收到书面异议之日起 15 日内进行初步审查，即主要依照登记记载的内容来判断异议人是否系执行标的的权利人。法院认为异议人理由成立的，裁定中止对该标的的执行，理由不成立的，裁定驳回。

案外人、当事人对执行异议裁定不服，认为原判决、裁定错误的，依照审判监督程序办理；与原判决、裁定无关的，可以自裁定送达之日起 15 日内向人民法院提起诉讼，此即执行异议之诉。