

花4万元网购的“香奈儿”包竟是假货

法院：纵观交易过程足以认定双方成立买卖合同关系，判决假一赔三

□ 记者 夏天 通讯员 夏欢

本报讯 上海的李女士长期通过一家网络“中古店”购买奢侈品包。2022 年 4 月，李女士又在这家网店网购了两只奢侈品包，其中一只价格 4.35 万元的“香奈儿”金球包。2022 年 5 月，李女士收到这只期盼已久的“香奈儿”包的快递。然而，李女士却发现这只包有撕膜后的留胶，便将所购买的包送专业机构鉴定。鉴定结论显示：不符合该品牌正品的工艺特征。李女士于是将该网店的经营者某中古商贸公司起诉至奉贤区人民法院，要求退一赔三。

庭审中，被告辩称，被告只是接受李女士的委托帮忙找包，双方是委托合同关系，并非买卖合同关系。被告是以 4.24 万元通过网络从别处购得，这只包由案外的卖家直接邮寄给李女士，自己并没有经手过这只包。邮寄之前，被告也找了资深的鉴定师进行过鉴定，所以，被告主观上不存在欺诈的故意。另外，李女士自行委托的鉴定并非法院司法鉴定，被告并不认可。综上，不同意原告的诉讼请求。

审理过程中，根据被告的申请，奉贤法院委托鉴定机构，再次对涉案包的真伪进行鉴定，鉴定结论为不符合该品牌正品的工艺特征，涉案包为假货。

奉贤法院经审理认为，被告辩称双方系委托合同关系，但被告的举证不足以证明双方存在委托合同的合意。从双方微信聊天记录看，无论是了解商品情况，还是后期原告向被告反馈包有问题，被告从未向原告披露所谓卖家的姓名、联系方式等具体信息，被告也作出了保证正品的承诺。纵观整个交易过程，足以认定双方系买卖合同关系。经鉴定，涉案的包为伪，原告基于对被告的相信，使得其做出错误的意思表示，已构成欺诈。

最终，奉贤法院判决：撤销原、被告之间的买卖合同，退货退款；另外，被告支付原告三倍赔偿款 130500 元。判决后，被告提起上诉，上海市第一中级人民法院判决驳回上诉，维持原判。目前判决已生效。

近年来，不少喜欢奢侈品的消费者选择通过网络购买二手奢侈品包，这种俗称的网络“中古店”也随之大量涌现。但二手包真伪难辨，消费者买到假包向谁索赔？主张“退一赔三”能否得到支持？近日，奉贤区人民法院审结了一起网购假冒“香奈儿”包的案件，依法判决店方“假一赔三”。

【警方提醒】

当经营者售卖的商品或服务具有欺诈行为，消费者权益受到损害的，可以要求经营者“退一赔三”。“退一赔三”指的是，经营者无条件给消费者退款，并按照消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍向消费者赔偿。如果增加赔偿的金额不到 500 元的，则按 500 元进行赔偿。

主张“退一赔三”，需满足三个条件：一是购买者应符合消费者身份。本案中，李女士以个人消费为目的购买奢侈品包，符合消费者的认定条件，这也是本案能够适用“退一赔三”的基础条件。法官提醒，消费者在购买奢侈品过程中，应结合自身购买力，通过正规渠道理性购买。如购买到假货，应及时保留与商家构成合同关系的证据和购买商品的相关证明，特别是商家对产品的描述、承诺等，以备维权所需。

二是出卖者应符合经营者身份。经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务。法官提醒，诚信是社会契约的前提，道德是商业文明的基石。恪守商业道德，维护消费者的合法权益，对自己销售的商品进行严格核查义务，是企业应尽的主体责任和义务。

三是经营者有欺诈行为。在二手奢侈品买卖市场中，商品的真伪是认定经营者是否存在欺诈行为的客观标准。本案中，被告向原告说明涉案“香奈儿”包是正品，原告基于被告的承诺继而作出购买行为。事后，涉案包经鉴定为假货，因此，被告行为属于消费欺诈。

昂贵银鱼邮寄中“失踪”？

法官释法说理，双方达成调解协议

□ 记者 胡蝶飞 通讯员 杨怡伦

本报讯 寄件人委托快递公司运输价值不菲的银鱼干和冰冻银鱼，运输过程中货物却“失踪”了。几经追问下，寄件人得知货物因超期变质已经被快递公司视作弃货处理，寄件人将快递公司诉至法院要求赔偿货物损失。货物灭失孰是孰非？快递行业又该如何有效管理、避免纠纷？法官如何参与行业治理？近日，青浦区人民法院审理了一起因不足额保价而引发赔偿争议的快递服务合同纠纷。

“我什么都没看到，连渣渣都没看到，图片也没看到，什么都没有。”“一个快递的运费就十几块钱，但是它的货物价值可能非常高。”在庭审中针锋相对的双方分别是原告曹先生和被告快递公司。2022 年 4 月 19 日，曹先生通过手机下单，委托快递公司将银鱼干和冰冻银鱼从深圳运输至宿迁老家。曹先生称其邮寄的 600 多斤银鱼干和冰冻银鱼市场价值不菲。按照预计三天内就能送达的货物，却在运输途中不知所踪。

曹先生追问这批货物的物流信息，快递公司称当时收件地区因受不可抗力影响，造成货物无法转运至下一目的地。当快递公司寻找到货物时，因耽搁时间太久以及冰冻货物的特殊性质，货物已经全部腐烂变质，最后只能作弃货处理。

曹先生无法接受这样的说法，认为被告负有不可推卸的责任，快递公司未对货物进行妥善保管，在发现货物变质后亦未告知自己。

曹先生对其主张的价值 25000 元的银鱼干和冰冻银鱼，仅保价了 8000 元。对此，曹先生称在邮寄货物时，快递公司曾向其承诺货物一旦损失会照价赔偿，所以才选择保价一部分。

快递公司称，曹先生在平台下单时系统会自动生成电子合同文本，其中包含相关的不可抗力等免责条款、赔偿标准、保价协议等内容，曹先生已签字表示同意上述合同条款，并且不可抗力亦系《民法典》规定的法定免责事由。

曹先生的代理律师认为，该快件并非通过曹先生本人的手机下单，瞬时出现众多电子合同条款，消费者在邮寄快递时，根本无暇细看，因此这种格式合同是典型的“霸王条款”。保价只是快递公司的一项先行补偿的服务，但快递本质还是一项运输服务，安全运送是快递公司最基本的义务，不能以是否购买保价服务，也不能以是否是全额购买保价服务为赔付的条件。况且，快递公司明知延迟交付，却没有采取措施保护生鲜冻品货物安全。因此快递公司应当全额赔付货物损失。

快递公司表示，针对不同货物，快递公司有不同项目种类的运输方式，其公司在收货时，会询问寄件人是否选择运输要求更高的冷链或冷藏物流，在不出现特殊的意外情况下，原告这批冻鱼从深圳发往宿迁是可以采用正常的物流形式。曹先生只花了 36 元运费，在购买保价服务时自行选择保价金额为 8000 元，应属不足额保价，但快递公司无法得知货物的实际价值。根据《民法典》的相关规定，违约损失赔偿额不得超过违约一方订立合同时预见或者应当预见的因违约可能造成的损失，故快递公司仅同意按照寄件人声明的保价金额 8000 元进行赔偿。

庭后，法官和双方开展了细致的释法说理工作，经过充分沟通，双方最终达成调解协议，快递公司赔偿曹先生一定的损失。

【链接】

青浦区作为快递头部企业集聚地，快递总部企业占到全国半壁江山，已经达到千亿级产业规模，成为区域重要的经济支柱，青浦法院受理的有关快递行业的诉讼案件数量，也十分巨大，本案只是冰山一角。

法官先后走访了多家快递企业，快递企业人员均表示快递行业发展快速，每日订单呈百万数量级，难免存在丢件情况；行业竞争压力大，多为薄利多销，托运人交

寄快件往往仅支付十几元、几十元费用，一旦丢件或毁损，却要求快递企业赔偿上万元、几十万元的货物损失，确实存在权利义务不对等的情况。保价运输是民事活动意思自治和责任限额赔付制度平衡的一个产物，其目的就在于平衡寄递双方之间的合法权益，既要保证寄件人获得相应的赔偿，又不能任意地加重快递企业的赔偿风险。寄件人向快递公司如实声明货物价值、属性、品类、数量等信息后，快递

企业方可妥善合理地完成寄递或处理丢件、毁损、灭失等情况。

为加强涉快递服务合同纠纷诉源治理，青浦法院召集各大快递企业召开快递服务合同纠纷司法治理座谈会，并发布《快递服务合同纠纷类案件审判白皮书》。

青浦法院着眼于服务区域经济社会发展、服务区域基层社会治理，力图从源头上减少并解决纠纷，为区域营商环境的持续改善提供有力的司法保障。