

2024 年 315 特刊特聘法律指导机构



申明执法为民
房系百姓冷暖

地址：上海市恒丰路 399 号达邦协作广场 33 楼
咨询电话：400-6161-000
网址：www.shenfangelaw.com

网购智能马桶有裂痕 退货花了22天

非消费者本人签收,商家反复推诿,该不该支付“场地占用费”?

□ 记者 章炜

伴随着春季装修高峰期的到来,智能卫浴产品也迎来热销。不过,卫浴用品在运输过程中,可能会发生磕碰损伤,需要和商家反复协商赔付事宜,还会拖累家装进度,影响消费者的购买体验。

数月前,上海消费者朱先生就碰上了这么一件烦心事,他在某网络平台购买了一台TOTO智能马桶,验收后发现底部有裂痕,和商家“斗智斗勇”22天才完成退货退款。但朱先生认为,需要退货的马桶占据居家空间,商家应当对他进行合理赔偿。为维护自身权益,朱先生诉至法院。

立案后,上海市浦东新区人民法院依法适用简易程序(小额诉讼)进行了公开开庭审理。



商家: 已退货退款,不同意支付责任赔偿与场地占用费

记者了解到,《中华人民共和国国家标准》对于卫浴用品表面质量的规定:“安装后可见面应光滑平整,无划痕、开裂、裂纹、磕碰,不应有波纹、落脏、麻面、气泡、杂质等明显缺陷。”对此,商家表示,发现马桶裂痕问题之后,朱先生便通过第三方网络平台申请退款,他们收到申请后,已经给朱先生退货退款,但不同意给朱先生支付责任赔偿与场地占用费。审理中,商家、朱先生一致确认,涉案商品已完成退货退款。

朱先生的经历并非个案。记者发现,黑猫上有消费者吐槽,购买大件卫浴用品,一旦出现质量等问题,少不了与商家“斗智斗勇”。消费者反映最多的问题,来自于产品出现问题后,需要维修、退货等环节时,不论官方反馈渠道,或是电商购买平台的客服,不能积极解决问题,或推诿称是消费者的人为损坏;或接到问题后,不能及时安排维修和快速解决问题;或客服敷衍作答;或退货退款拖延。有消费者以亲身经历,现身说法网购卫浴用品踩过的坑:

法院: 要求被告承担场地占用费等,无法律依据

上述事实,由原告提供的购买页面详情、聊天记录、账单详情,被告提供的聊天记录及原、被告的庭审陈述等在案证据为佐证,法院予以确认。

法院认为,产品责任纠纷是指产品的生产者、销售者因生产、销售缺陷产品致使他人遭受人身损害、财产损失,或者有使他人遭受人身损害和财产损失的风险的,应当承担侵权责任。原告明确其并未因购买或使用涉案商品,导致遭受人身、财产侵害。

本案中,原告通过第三方网络平台

去年4月,某消费者网购的浴室柜不仅未按时发货,收到货时还发现有多处损坏以及安装后出现漏水等问题。尽管卖家同意补发但迟迟未见动静,平台客服则无法正面回应问题和提供解决方案。

业内专家提醒,卫浴建材类用品具有体积大、单价高、售后服务流程长等特性,尤其马桶、浴缸等陶瓷制品属于易碎品,如果从网上的第三方卖家购买,运输、安装、售后等可能都会与实体店销售有所差别,一旦出现问题,不仅难以界定责任,退换货流程也会比想象中复杂,维权的时间成本会比较高。建议消费者购买时,选择信用好的网络店铺,多看评价,好评、差评尽量全部看完;最好事先跟卖家约定好退、换货的物流问题及搬运费问题,并留存相关证据,如交易记录、聊天记录等。收到货物时应及时验收,特别注意检查质量是否有问题、配件是否齐全、是否有划痕等,若发现问题应及时、明确向商家提出,如商家没有做出明确且让消费者满意的答复,可以拒收货物。

申请退款,被告表示同意,可视为双方对合同解除达成一致意见,故退货退款完成后,合同的权利义务终止,涉案纠纷已获解决。

综上,原告以产品责任纠纷为由要求被告承担违约赔偿责任及支付场地占用费的诉讼请求,无事实和法律依据,法院难以支持。依照《中华人民共和国民法典》第五百五十七条第二款、第一千二百零三条及《中华人民共和国民事诉讼法》第一百六十五条第一款的规定,驳回原告的全部诉讼请求。

律师意见

除非有明确约定 场地占用费类 赔偿主张难获支持

孙鸣民

网购大件家居用品“非本人签收”,货物出现问题时,建议消费者应该先与送货人员确认“非本人签收”的事实,留存相互间联系和沟通的信息,还要对相关货物出现的问题进行拍照或录像以留存证据。与此同时,还应及时与卖家联系,告知已发生的事实。若卖家同意退换货,应与卖家明确退换货的具体流程。如果卖家不同意退换货,消费者应该保留所有与卖家的沟通记录和交易记录,以备后续维权之需。消费者还可以向网购平台进行投诉,也可以向消费者协会寻求帮助,或通过法律途径维权。

对于大件家居用品退换货时效长、场地占用问题,建议消费者在与卖家沟通时,应该明确提出场地占用的问题,并要求卖家尽快处理。如果卖家同意退换货并承担运费,那么消费者应该及时安排退换货,以减少场地占用的时间。建议消费者在购买大件家居用品前,先与客服人员确认退换货的流程和注意事项,并提出相应场地占用的赔偿问题。

一般来说,除非有明确约定,否则这类场地占用费的赔偿主张很难得到法院的支持。因此,若事前与卖家客服人员沟通时,客服人员明确如果所购买的货物有质量问题,或运输途中发生破损的,可以按一定金额支付场地占用费,那么发生问题时,消费者要求赔偿就有了依据。

最后,对于大件家居用品的退换货问题,消费者应该及时与卖家沟通,并保留相关证据,在之后寻求法律帮助时,做到有据可依。同时,在处理问题的过程中,消费者也要尽量减少场地占用的时间和成本,不能让有问题的货物成为家中的“拦路虎”。(本版“律师意见”由上海市申房律师事务所执行主任孙鸣民律师撰写)



本版均资料照片