

□ 记者 章炜

消费者黄小姐与淘宝商家在一次网购交易中产生口角。一段时间之后，黄小姐又在该店铺内下单购买商品，收到的竟是一箱垃圾。一怒之下，黄小姐将商家告上法庭，要求商家赔偿 10 倍货款以及 1 万元精神损害抚慰金。究竟是商品被调包了还是商家恶搞之举？上海市松江区人民法院立案后，近期适用小额诉讼程序对于此案进行了公开开庭审理。

买卡送赠品 两次发生口角

2023 年 10 月 31 日，黄小姐在淘宝一家名为“折省网”的店铺下单“买会员卡送位元堂海底椰秋梨膏”，因商家未在承诺期限内发货，双方沟通无果，黄小姐投诉淘宝平台，商家退还该笔货款，平台另外赔偿 10 元。

同年 11 月 6 日，黄小姐又在该店铺下单购买“海底椰秋梨膏”三盒，每盒 68 元，共计付款 204 元，秋梨膏每瓶为 180 克装。第二天，快递件由广东省珠海市发出，包裹称入重 0.18 千克。10 天后，黄小姐收到货物，发现竟然是一箱垃圾。黄小姐提供的开箱视频显示，快递物品为使用过、有泥垢污渍的一次性塑料盒、塑料瓶、空牛奶盒等。黄小姐的淘宝订单记录显示，双方两次就订单的发货收货事宜发生口角。审理中，查看黄小姐淘宝平台账户发现，除两次在“折省网”购买同款秋梨膏外，还有其他店铺数次购买记录。

据了解，“折省网”店铺售卖各种定制旅游线路（吃住行）的会员卡，并附不同的赠品。商品详情中显示：“购买此折扣会员卡：1.可享受礼品赠送；2.可享受线上线下双重优惠；3.买红酒、茶叶等可享优惠；4.订旅游线路有优惠，订车、订酒店、订景点门票，如长隆门票、温泉、澳门酒店及自助餐等多多优惠。”但不同商品链接对应的赠品不同，不同商铺链接的价格也不同，商品详情页中均显示，“赠品送完即止，如果赠品送完，客人也可以选其他同价赠品，希望大家多多见谅或者先咨询赠品是否送完。”

商家：商品被调包 买家又想来要钱？

收到货物后，黄小姐当天便在淘

诉讼实录

网购收到垃圾？ 商家“硬怼”： “她是白嫖党！”

法院：快递内并无秋梨膏
判决商家退还货款

宝平台发起投诉，投诉原因为“发货问题 - 虚假发货”，投诉说明：“辛苦老板你还去垃圾堆里捡垃圾了，还用这么一个好的箱子快递，原来你店铺是在卖这种秋梨膏啊？那谁还敢喝？”

商家则反驳称：“这就是明摆着调包，又想来我这里要钱，为了钱，什么事情都干得出来。此前有一单消息没有看到，是关于提交申诉的，超时提交申诉，又被平台扣了 61.2 元，请平台打开申诉开口，我要申诉，此前没有注意到。”

两天后，商家补充留言：“请白嫖党提交当着快递员面开箱的完整视频，不要在这里投机取巧，自己做什么事情自己明白。”随后，淘宝平台专属客服判决投诉完结，并称：“您反馈的问题已经处理完成，由于凭证无法核实卖家存在违规故投诉完结，针对您的反馈问题平台已提醒卖家积极配合处理。”

2023 年 12 月 12 日，黄小姐再次发起投诉，投诉原因“卖家服务态度差 / 长时间不回复”。当天，商家又留言：“这种人太缺德了，无时无刻都在找事情，平台自己看看聊天记录，想对此人拉黑。”淘宝平台专属客服判决投诉完结，并表示，“您反馈的问题已经处理完成，核实卖家违约行为属实，平台加强对卖家的监管。”

法庭上，商家表示，商铺内上架的是定制旅游线路的会员卡，并附有不同的赠品。黄小姐第一次下单后，自己便联系说秋梨膏这一赠品没有，可以更换赠品，但黄小姐坚持要秋梨膏。随后，双方发生口角，黄小姐最终要求退款。商家表示，既然黄小姐在商铺已经有一次不愉快的购物，在明知没有该赠品的情况下，又反常继续下了单，且收到快递后立即录像，实属恶意。商家还称，当时已经给消费者发货两张会员卡及四支、每支 20 毫升的润喉喷雾赠品，不同意原告的全部诉讼请求。

法院：案涉快递件内并无秋梨膏 判决商家退还货款

法院认为，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。原、被告通过淘宝平台建立买卖合同关系，但双方对于买卖标的、交付与否存在争议，原告主张其购买的是秋梨膏，但收到的是垃圾而非秋梨膏；被告则认为其出售的是会员卡，秋梨膏系赠品，实际发货为会员卡和其他赠品。

法院指出，首先，被告店铺商品链接均为“出售”会员卡，但价格有异；每个商品内会员卡介绍相对抽象，但每个商品标价却与所谓赠品相

当，故可以认定案涉买卖合同标的名为会员卡，实为秋梨膏。其次，被告的书面意见中自认其寄出的并非秋梨膏，在被告的举证不足以证明双方之间已经协商变更了买卖标的的前提下，被告未依约寄出秋梨膏，构成违约。再次，现原告提供的视频证据与相关快递取件时间连贯，可以证明原告收到的案涉快递件内并无秋梨膏，且该快递件内也不是被告所称的“两张会员卡及四支、每支 20 毫升的润喉喷雾”。

综上，被告未依约交付买卖标

的，原告要求被告退还货款 204 元的诉讼请求，于法有据，应予支持。但在买卖合同履行过程中，被告主张的精神损害抚慰金，并无合同或法律依据，原告要求被告赔偿精神损害抚慰金的诉讼请求，于法无据，法院难以支持。

鉴于现有证据表明被告发送给原告的并非食品，故原告根据相关法律规定要求被告 10 倍赔偿的诉讼请求，于法无据，法院亦不予支持。被告无正当理由未到庭参加诉讼，视为放弃相应权利，法院依法可以缺席判决。据此，法院判决商家退还黄小姐 204 元。

消息树

央视近日曝光乳胶床垫造假黑幕，所谓添加石墨烯、薰衣草等，实际就是添加了色素；有厂家人员还透露，自己工厂生产的 20 元乳胶枕，被客户加个号称有磁场的枕套，卖了 1000 多元。

据天眼查显示，被央视曝光的温州嘉泰乳胶制品有限公司等四家企业均曾多次因环保问题被当地监管部门处罚。其中，温州嘉泰乳胶制品有限公司被处罚总金额超 78 万元。值得一提的是，资质证书信息显示，四家企业均曾获得“质量管理体系认证（ISO9001）”，此外，有三家企业还获得“高新技术企业认证”。

据央视之前报道，有消费者购买乳胶床垫后反映，使用不到 20 天就粉化。记者调查发现，平阳县是乳胶床品的主要生产地，国内 90% 的乳胶床垫、枕头都出自平阳。温州一家乳胶制品公司的工作人员坦言，厂房里堆放的紫色、棕色、黑色的乳胶床垫、枕头，就是专供旅游景区购物店的，可以利用石墨烯、薰衣草等附加品去增加售卖点，而实际上就是加了不同颜色的色素。

在另一家名为温州创康家居用品有限公司的工厂里，工作人员坦言石墨烯价格昂贵，二十几元成本的产品根本不会真的加入石墨烯。至于乳胶含量是否像宣传的那样 100% 纯乳胶时，业内人士表示，制造乳胶床品时要加入发泡剂、氧化剂等助剂，这种工艺上的限制决定了 100% 纯乳胶枕头、床垫是不可能存在的，品质较好的纯乳胶含量往往只能在 93% 左右。此外，减少乳胶的重量，降低乳胶密度，也是行业里偷工减料的主要方式之一。消费者买到手的枕头有可能只是看着大，用起来却稀软松散没有支撑性。厂家工作人员直言，有些客户进货时专门要求厂家减轻乳胶枕头的重量，寻求更低的进货价格。

相关工厂工作人员告诉记者，为了配合销售端进口产品的宣传，厂家不仅可以随意打上 Made in Thailand（泰国制造）的标记，还可以不写生产地址等信息。但其实这些产品绝大多数都是国产的。（综合央视新闻等）

20 元乳胶枕加个枕套竟卖 1000 元？
厂家随意打上「泰国制造」标记，还可以不写生产地址