

□ 记者 章炜

潘女士于今年 5 月初在南京西路商圈的奢侈品店购买了一款限量版高档手提包，价值 20 万元。但收到货的第二天，潘女士发现该手提包的五金件上有划痕。潘女士认为，这划痕是出厂时就存在，说明该手提包是残次品，应当予以退货。但商家认为，潘女士收货当天没有提出该问题，不符合店家退货要求。潘女士多次向市场所投诉，要求调解处理该纠纷。市场所将纠纷引入“消费纠纷调解工作室”，联合福民法律服务中心律师共同参与调解。

消费者需举证 划痕不是自己造成

福民法律服务中心委派了在消费纠纷方面有不少调解经验的律师参与此次调解。潘女士将手提包现货带到了调解工作室，向律师和调解员现场展示了奢侈品手提包的划痕情况。她表示，手提包的划痕不止一处，在包装盒、两个不同部位的五金件上，都出现了明显的划痕，类似于用钥匙等硬物划过导致。作为价值高昂的奢侈品手提包，这种划痕是不应当存在的。

律师仔细查看了手提包五金件的划痕情况和手提包的包装情况，并告知潘女士，根据《消费者权益保护法》，奢侈品一类的商品一旦经过拆封使用，不一定再适用“七天无理由退货”的条款。就目前的证据情况来看，潘女士已经拆封包装盒并使用过该手提包（哪怕只是试用）。如果需要退货，潘女士需要承担划痕不是自己造成的举证责任，可能存在一定的不利因素。

潘女士听取法律分析后，认可了相关法律规定，但仍然表示，自己必须收到货后拆封使用才能发现划痕，况且自己只是试用了几分钟，不予退货的处理自己很难接受。

商家负责人表示，奢侈品店一向秉持“商品一旦拆封，除非质量问题概不退换”的原则，潘女士在购买商品后的第二天，拆封了包装，已经不能退货，这是该品牌所有商品一视同仁的规定。

同时，商家负责人还提出，由于五金件的保护膜已经被撕去，所谓的划痕，很有可能是潘女士自己在试用过程中不小心划到的，不能证明手提包存在质量问题。而且，潘女士之前也发生过购买了该品牌的奢侈品后，第二天要求退换货的情况，认为其存在“退换货故意”。

“优先购买权”让 双方化敌为友

律师对于商家的前半部分说法表示了认可，但对于后半部分也提出了想法：不能因为潘女士在第二天提出退货需求，就认为对方属于“故意”行为，更何况缺乏这方面的证据。对

20万买的奢侈品包包 次日发现有多处划痕 消费者要求退货，商家表示已拆封不退，如何调解？

此，律师从另一角度提出了意见：既然潘女士曾提出过退货也未得到商家许可，说明潘女士曾经多次购买该品牌的产品，也是该奢侈品店的老客户，希望店家本着挽留客户的态度，可以给予一定的福利。律师的说法也令商家负责人开始重新考虑这方面的可能性。

5 月 20 日，潘女士和商家负责人共同来到福民法律服务中心，就该纠纷进行了现场协调。潘女士在明确自己难以提供视频等证据后，也表示可以不退货，但坚持认为自己使用手提包非常小心，家中购买并使用了多个奢侈品包都不存在这样的划痕，希望商家就划痕问题进行补偿。

对此，律师也趁热打铁，询问商家除了退换货之外，是否存在优惠券之类的福利，可以对潘女士进行“老客户回馈”。最后，商家负责人了解到潘女士对于另一款限量版手提包也有购买意向后，同意给予潘女士另一款限量版奢侈品手提包的“优先购买权”，并承诺一旦限量版手提包到货，潘女士不用预约排号，可以优先购买。潘女士表示同意。经调解，双方签订了调解协议书，还互相交换了微信，没有再发生新的争议。

【调解心得】

南京西路商圈存在多个奢侈品旗舰店，涉及的消费额较高，也容易引发奢侈品造成的消费纠纷。由于奢侈品与普通商品的退换货条件不同，处理此类纠纷更需要专业律师通过协商的方式化解。福民法律服务中心通过专业律师答疑解惑的方式，明确了此类纠纷的调解模式，保障了商圈的稳定优化，是消费纠纷调解的一大创举。

调解员：水果店赔付后可按责追偿

消费者要求赔1000元 『精品草莓』多颗腐坏

消费者要求退货退款，并赔付 1000 元

调解开始时，双方态度都很坚决。小李表示，自己是附近某写字楼的员工，下班就近在该店铺购买水果，带回家后发现几个李子都不新鲜，切开后内部有一些发黑迹象；另外一盒“精品草莓”外观正常，打开后底层发现多颗已经腐坏带霉斑的草莓，因此立刻联系商家要求退款。但商家解释李子内部发黑可能是冷库贮藏时间久导致，不影响食用，草莓不是店铺生产，坚决不承认问题。小李认为商家故意经营销售不合规产品，应当退货退款，并按照相关规定额外赔偿自己 1000 元。

水果店表示，店铺销售的水果都是供货商渠道统一配送，自己只是负责上架售卖。水果本身是农产品，保存时间不长久且容易变质腐坏，并非店铺故意销售不合规商品。小李购买的盒装草莓本身有包装，店铺也不清楚内部情况，要求赔偿 1000 元没有法律依据，如果有问题小李可以自己联系供货商。

听完双方的陈述，调解员认为要化解双方矛盾，首先要确认水果店是否真的与变质草莓无关，是否有故意销售不符合安全质量标准产品的行为；其次是要确认消费者的赔偿请求是否合理合规，在这个基础上才能促进双方继续进行协商。

经调解，双方协商 折中方案

调解员先让水果店提供争议商品（草莓盒）的实物图，与消

□ 记者 章炜

2024 年 3 月 2 日，小李前往金山区一家水果批发店（下称“水果店”）购买水果，回家后发现李子内部发黑不新鲜，一盒“精品草莓”打开后底层有几颗已经腐坏且有霉斑，于是联系店家要求退款并进行额外赔偿，遭商家拒绝。经双方当事人同意，金山区市场监督管理局将该案委托金山区联合人民调解委员会调解。

费者当时拍摄的照片、购物小票等材料通过现场比对，确认商品的基本外观和大致规格，双方对此都确认无异议。然后，调解员要求水果店提供营业执照、该商品的进货记录、进货验收单和检验合格证明等相关材料，但水果店只提供了营业执照等证明，未能提供商品具体的进货信息、生产商信息以及验收合格证明。

最后，调解员根据相关法律法规并结合实际情况，对双方做了如下解释：草莓作为食用农产品，市场销售适用《食品安全法》。根据《食品安全法》规定，水果店未能提供食品的合法进货来源，未履行进货查验义务。小李有权要求退款并进行额外赔偿，水果店赔付后可按责追偿。

听完调解员的解释后，水果店的态度有明显改变，主动表示已经认识到自身的问题，会立即整改、查验其他货品。对于小李提出的赔偿请求，同意给小李退货退款并额外赔偿。调解员表示，1000 元的赔偿属于惩罚性赔偿，其主要目的还是希望通过惩罚，来督促商家改正错误，依法合规地生产经营。

考虑到水果店态度有明显改观，调解员建议双方协商一个相对折中的赔偿方案。在调解员的协助下，双方达成一致意见：水果店退款后另行赔付小李 600 元，并额外赠送两份水果大礼包。

【案例点评】

这是一起典型的消费纠纷，争议的焦点主要涉及商家经营过程中是否遵守规定并尽到安全保障义务，以及是否适用惩罚性赔偿的相关规定。经营者对消费者始终有尽安全保障的义务和责任，因此应当秉持诚信原则，依法合规地生产经营。对于发生问题的产品，应当及时下架整改，采取补救措施的同时积极和消费者协商处理。

在此也提醒消费者，水果等食用农产品本身具有自然腐坏，不易保存的特性，并非所有情况都适用惩罚性赔偿，因此在购买此类产品时，应当注意仔细甄别辨别，对于促销活动、降价产品以及已包装产品，经过现场查验后再选择购买。如发现商家确实存在不合规的行为，又拒绝承担相应责任的，应当及时保存证据材料，通过法律途径维护自身的合法权益。