

□ 通讯员 沙莎 记者 徐荔

伴随着网购的日益发达,网购宠物也日渐增多。视频中看着活泼可爱的“毛孩子”到手后却有着“卖家秀”和“买家秀”的巨大差异。消费者小艺就遭遇了“狗不对板”的情况。面对推卸责任的店家,小艺想要维权,可又已经对“毛孩子”产生了感情,这该怎么办?

案件回顾 >>>

大学刚毕业、开启独立生活模式的小艺,一直梦想着养一只属于自己的宠物狗。一天,小艺刷到了某宠物店发的视频,于是她添加店主微信,就购买宠物狗事宜进行沟通。

小艺表示,自己想购买一只软毛的西高地雄性犬。店主立刻发去相应视频,小艺一眼相中视频中活泼可爱的小狗,她跟店主反复确认小狗的信息,店主表示出售的是纯种西高地立耳宠物狗。于是,小艺支付了 3300 元款项并承担运输费用 350 元。然而,心心念念的宠物狗到货后,小艺却觉得有些异样,宠物狗从毛色到外形都与视频中看到的不太一致。到家没两天,宠物狗的耳朵也由之前的立耳变为垂耳,甚至还生病了,小艺为此支付了相关医疗费用 595 元。

小艺和店家交涉,店家却拒绝承担责任。小艺于是将店家诉至上海市松江区人民法院,主张店家故意告知该宠物狗为纯种西高地,使她产生重大的认识错误,诱导她作出购买该宠物狗的意思表示,该行已经构成消费欺诈,因此要求店家退货退款、赔偿损失并支付购买该宠物狗价款三倍的增加赔偿。

开庭当日,小艺显得顾虑重重。法官询问原因,小艺表示,在与该宠物狗相处的两个月时光里,已经对它产生了感情,担心即便诉请得到支持,退还该宠物狗后,该宠物狗无法得到善待。法官于是建议,可以与店家进行协商,在保留该宠物狗的前提下,由店家进行赔偿。小艺听闻

可以留下该宠物狗,安心不少。

店家表示,基于协商,可以给予少许补偿,但坚称不存在货不对板的情况。为此,法官要求小艺当庭出示该宠物狗的近期照片,并责令店家对于出售犬只符合约定的标准进行举证。在事实面前,店家终于承认了自己的错误。

经松江法院主持调解,小艺与店主达成一致,确认该宠物狗归小艺所有,由店主退还小艺货款并赔偿相应损失,给予一定补偿,相应款项已当场履行。

说法 >>>

随着网络交易平台的发展,运输产业的高效便捷,较之以往的实体店购买宠物模式,越来越多的消费者选择在网络平台购买宠物。但网购宠物如何预防“消费欺诈”,货不对板时如何依法维权,网购过程需要注意哪些风险?

● 何为消费欺诈?

“消费者”是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的自然人。“消费欺诈”则是指经营者在出售商品或者提供服务时,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,诱导消费者作出错误的购买判断,以致使消费者的合法权益受到损害的行为。实践中,消费欺诈具体表现形式通常包括:以次充好、以假乱真、夸大性能和隐瞒缺陷等。

本案中,店家称出售的犬种为西高地立耳,但显然实际交付的并非该品种犬只,店家发送给原告选狗的视频影像跟原告收到的犬只有明显区别,因此商家出售过程中的

网购『毛孩子』遭『狗不对板』

要求『退一赔三』却又不舍退狗,法院主持调解

上述行为,已构成消费欺诈。

● 消费欺诈的法律后果

消费者遭受消费欺诈时,有权要求实施欺诈行为的经营者退货退款并增加赔偿其受到的损失,该增加的赔偿金额为消费者购买商品实际支付价格或者接受服务实际支付费用的三倍,若计算出的增加赔偿金额不足 500 元,则至少应赔偿 500 元。

就本案而言,小艺起诉时即选择主张店家在退货退款的同时,向其赔偿运输费、医药费等损失,并增加赔偿

货款的三倍,也就是通常所说的“退一赔三”。而在小艺为了留下小狗,愿意调解的情况下,法院组织协调,让店家在交易中既无利可图又赔付损失、给予补偿,并对店家的行为进行了批评教育。

那么,实践中常常提及的“退一赔三”“退一赔十”,究竟有何区别?“退一赔三”的法律依据是《消费者权益保护法》第五十五条第一款,即经营者“消费欺诈”情境下适用,赔偿标准如前文所述,以接受服务费用或购买商品价格的三倍为限;而“退一赔十”则适用于食品、药品领域,法律依据是《食品安全法》第一百四十八条、《药品管理法》第一百四十四条、《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》第一条,针对的是消费者因不符合食品安全标准的食品或假药、劣药而受到损害的情境,此时消费者除有权要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求其实际支付价款为基数计算十倍(即“赔十”)或者实际损失为基数计算三倍的惩罚性赔偿金,增加赔偿的金额不足 1000 元的,为 1000 元。

● 网购宠物的风险提示

消费者网购宠物前,应核实卖家身份信息,查看是否有正规的营业执照、相关宠物经营许可证等资质证明,选择正规合法、证照齐全、信誉良好的商家交易。

选定宠物时,应全面了解宠物情况,可要求卖家提供详细的宠物信息,通过照片、视频等多维度观察,对于宠物的品种、年龄、健康状况、疫苗接种、血统证书等关键信息,与卖家充分交流并固定证据,尽量通过中立可靠的交易平台进行沟通和支付。

宠物到货后,立刻进行验收,发现与约定标的物不符时,当即拍摄视频、照片并联系卖家,及时冷静收集证据。

消费者在买宠物时要慎重选择消费方式,发生争议后依法理性维权,养宠物过程中不忘社会责任,维护公共秩序。宠物从业者也要谨记“诚信经营人为本,和谐社会法是根”,打造诚信品牌,促进稳健发展。

抵押三枚“金”戒指 换来一副“银”手铐

□ 通讯员 王擅文 记者 徐荔

明明是廉价的镀金黄铜戒指,在他的“包装”下竟摇身一变成了价值不菲的“玫瑰金”戒指,还被他用来自来抵押换钱。当被警方抓获后,他还信誓旦旦地称戒指是金的,自己会去赎回戒指。可面对关键问题,他却支支吾吾回答不清,相应钱款也早已被挥霍一空……经上海市青浦区人民检察院提起公诉,日前,法院以诈骗罪判处该男子相应刑罚。

案件回顾 >>>

2024 年 6 月 25 日,公安机关接到黄金回收店店主李先生的报案,称自己被一男子以一枚黄铜戒指冒充玫瑰金戒指诈骗 4000 元,并称还有几位同行也被同样方式诈骗。后经查实,该男子就是吴某某。据店主李先生所说,2024 年 5 月 23 日晚上 7 点左右,吴某某独

自一人来到李先生经营的黄金回收店铺,从口袋中摸出一枚戒指,称是自己之前买的,是玫瑰金材质。吴某某向李先生询问回收价格,李先生简单查看后给出了 4000 多元的回收价,但吴某某却不接受。

“这枚戒指我之前买的时候花了 8000 多元,是玫瑰金的,你看仔细了。”吴某某信誓旦旦,但又立刻话锋一转,表示愿意以 4000 元的价格将戒指抵押在李先生的店铺里,十天后去取。李先生思索后同意这一方式,互加微信后转账 4000 元给吴某某并留下戒指。

然而,到了约定期限,吴某某却没有到店铺取回戒指。李先生想联系吴某某时才发现自己已经被拉黑,李先生觉得情况不对。而当李先生在微信上与同行说起自己的遭遇时,得知还有两家店铺也遭遇了相似的情况。其中一名店主划开“玫瑰金戒指”表面,发现戒指的

实际材质是黄铜。意识到被骗,李先生随即联系那两名店主前去报警,三人各损失 4000 元。

警方受案后立即开展调查,发现吴某某有重大作案嫌疑,于 2024 年 7 月 29 日将吴某某列为逃犯,并于同年 8 月 22 日晚将吴某某抓获。

该案移送至青浦区检察院审查起诉,吴某某起初始终抵赖,称自己所抵押的戒指是真正的玫瑰金。然而,当检察官讯问购入价格时,吴某某却接连失语。吴某某还辩称自己不存在诈骗目的,会去店铺赎回戒指。可是,经过讯问,吴某某才吐露,自己已将抵押戒指的钱款用于赌博并挥霍殆尽。

而经鉴定机构对涉案三枚戒指的纯度进行鉴定,三枚戒指主要元素均为铜、钨。铁证面前,吴某某最终认罪。

经青浦区检察院提起公诉,法院以诈骗罪判处吴某某有期徒刑 11 个月,并处罚金 5000 元。

说法 >>>

根据《刑法》第 266 条规定:诈骗公私财物,数额较大的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金。

在从事贵重物品回收等业务时,一定要提高警惕,不能仅凭顾客的口头描述就轻易相信。消费者在购买商品时更要谨慎判别。首先,要仔细观察商品外观细节,查看是否有瑕疵、做工是否精细,同时留意包装印刷,看图案文字是否清晰,有无模糊重影。其次,检验产品材质,触摸感受质地,查看防伪标识是否真实有效。最后,如真遇到假冒、残次商品,务必固定证据,妥善留存发票,必要时拍照录像,方便后续维权。

对于普通大众而言,要坚守法律底线,切不可贪图一时之利,妄图通过欺骗手段获取财物。任何看似“精明”的诈骗手段,都逃不过法律的制裁。