

□ 见习记者 王葳然 通讯员 陆艺楷

在经营活动中，部分商家为招揽生意，自愿加重自身义务，向顾客作出“假一赔十”的承诺。然而，当“全屋定制”遇上“假一赔十”，商家与顾客之间的权益应当如何平衡？

近日，上海市宝山区人民法院就审结了这样一起定作合同纠纷案件。

案件回顾 >>>

2023年3月，朱先生与某家具经营部签订《订货单》，约定家具经营部为朱先生定制电视柜、餐边柜、卧室衣柜、阳台柜等，总价为2万元。双方还约定：定制柜体为某品牌多层板，若板材与约定不符，家具经营部应假一赔十。

家具安装完毕后，朱先生发现家具经营部实际交付的柜体抽屉底板不是某品牌板材，他认为家具经营部的行为属于板材掺假，应当根据合同约定假一赔十。于是，朱先生将家具经营部诉至宝山法院，要求赔偿20万元。

庭审中，家具经营部辩称，虽然抽屉底板确实并非某品牌板材，但抽屉并不属于柜体，因此不同意进行赔偿。

法院审理后分析，首先，关于抽屉是否属于柜体？根据国家相关标准，抽屉应属于柜体的一部分。且根据朱先生与家具经营部签订的合同，双方仅约定了柜体和面板两部分。抽屉显然不属于面板，将其归类为柜体更符合社会公众一般认知。

因此，家具经营部抗辩抽屉不属于柜体，法院不予支持。

其次，关于被告赔偿的金额。被告自愿作出“假一赔十”的承诺加重自身义务，实质目的是赢得顾客，是商家自愿向消费者作出的承诺，其内容不违反法律和社会公共利益，应具备法律约束力。

而在具体赔偿金额方面，定制

家具虽然为不可拆分的整体，但该案中被告未按合同约定使用某品牌板材的部分仅为抽屉底板，并非全部柜体，按照合同总价计算十倍赔偿明显有失公允。

此外，家具的性质决定了其不仅具有品牌价值，其使用价值同样应予考量。朱先生并没有提供证据证明家具经营部使用的底板板材具有安全隐患，也没有证明家具经营部定制的柜子影响正常使用。在此情况下，朱先生在接受了家具经营部交付的定制柜的同时主张十倍赔偿，有违诚实信用原则。

考虑到上述因素，再结合抽屉底板在总板材展开面积的占比、合同价款等，法院酌情确定被告家具经营部应赔偿原告朱先生7500元。

一审判决后，朱先生不服提起上诉，二审维持原判。

说法 >>>

● “全屋定制”隐形问题频发，消费者“省心”变“糟心”

怀揣着对美好家居生活的向往，不少消费者在装修时选择看似省心的“全屋定制”，但却在定制过程中屡屡“踩坑”，各种隐形问题频发，导致消费者“省心”变“糟心”。

消费者往往缺乏关于定制家具板材材料、五金材料选择、加工工艺等的专业知识，而经营者在销售时为了招揽顾客则夸大宣传效果，再加上定制家具效果不确定、时间周期长等因素，容易导致争议事实查明难、违约过错认定难、赔偿金

消费者能否要求假一赔十？ 抽屉底板未使用承诺的板材

额确定难等问题，给法院审理带来挑战。

● 确定赔偿金额时，应兼顾消费者和经营者利益

经营者自愿作出“假一赔十”的承诺，是招揽顾客的销售手段，应属有效。但若其违约程度并不严重，比如该案中，仅抽屉底板未使用约定的板材，且不影响家具的使用价值，若按照合同总价款赔偿原告十倍的金額，则原告会获得20万元的巨额赔偿，显然不符合公平正义原则。

法院对经营者“假一赔十”承诺的效力予以肯定，但同时也要结合双方的违约程度，按照比例原则确定赔偿金额。这既对经营者违约行为给予了相应的惩罚，也补偿了消费者损失，保护了消费者利益。

● 经营者应秉持诚信经营理念，定制家具行业监管亦不可缺

该案也反映出定制家具的经营过程中存在的问题：宣传销售不严谨，存在夸大之嫌；合同约定不明确，存在潜在风险。

此类问题不仅源于经营者法律意识淡薄，也是诚信经营意识不足的体现。经营者在销售时为了招揽顾客作出的承诺，并没有百分之百落实到合同约定中。在合同签订后，后续履行过程中，再次将合同约定“打折”，使用成本更低廉的板材或工艺，影响消费者体验，产生矛盾纠纷。

从事定制家具行业的经营者，在经营过程中应始终秉持诚信经营的理念，将相关材料、工艺、五金等信息如实告知消费者，提高产品透明度，提升服务品质，形成家具定制行业的诚信经营风气。

此外，不论是司法机关，还是市场监管等行政机关，若对定制家具货不对板、以次充好、隐藏增项等乱象不加以制止，任由其野蛮生长，市场上劣币驱逐良币，质量低、服务差的企业逐渐扩张，就会压榨致力于诚信经营、提高服务质量的定制家具经营者的市场份额。

因此，只有通过行之有效的司法及行政干预，广大消费者及整个家具定制行业才能得到更好发展，获得更长远的利益。

网购包裹迟迟未到 原是快递分拣员“靠山吃山”

□ 记者 季张颖 通讯员 陈卫国

近日，崇明某物流园区两名快递分拣员利用工作之便，盗窃多个贵重包裹，涉案价值高达40余万元。目前，两名盗窃嫌疑人、一名收赃嫌疑人已被警方抓获，赃物全部追回。

“商家说我几天前买的手机寄出来了，我收到的却是一个空包裹。”3月上旬，市民林先生来到崇明公安分局长兴派出所报警，称其网购的一款9000余元的品牌手机只收到空包裹，里面根本没有实物。民警仔细查看该空包裹，在与商家沟通后，确定手机已发货。

“是哪个环节丢了手机？”民警带着疑问，第一时间走访调查长兴和浦东等地的相关快递收发站，均没有发现可疑之处。在调整调查方向后，显示该部寄出的手机在松江

一物流园区内有使用记录，民警随即赶往该园区。

“近几日也有群众来寻找包裹，但都没找到。”据园区负责人表示，他们让顾客进一步询问商家，园区同时着手调查这个问题，只是还没有眉目。民警在调取园区近一个月物流记录后发现，丢失的包裹均集中于夜间分拣时段，初步判断为“内盗”。在随后查看园区安防视频过程中，民警发现一男子每日凌晨进入分拣区安防视频死角许久，经园区负责人辨认，该男子是快递分拣员李某某。

李某某在被依法传唤到案时，显得特别紧张，听民警一说到有包裹在他上班期间丢失时，立刻承认盗窃他人手机的犯罪事实，李某某交代，他盗窃的该部手机前段时间自己已开通使用。

民警依法打开该部手机查看，

发现里面有拍摄的名贵手表和化妆品等图片，与群众寻找的包裹内容吻合。面对民警的深入讯问，李某某最终将多次盗窃他人包裹的犯罪行为供认不讳，并交代了一起参与盗窃的同伙姜某，以及收赃嫌疑人林某。民警根据信息，很快抓获另一盗窃嫌疑人姜某，并顺藤摸瓜在外省抓获涉嫌收赃的林某。

经查，李某某与姜某是该物流园区同一班的快递分拣员，两人深谙“靠山吃山，靠水吃水”之道，私下商定寻找并截留贵重包裹，然后找人卖掉变现。

自2月下旬以来，李某某和姜某二人通过私拆他人包裹，盗窃到品牌手表5块、化妆品2份、手机1部等，得手后还采取掩耳盗铃的做法，将包裹里的贵重物品取走后重新封好寄出。其间，两名犯罪嫌疑人在小视频上刷到自称回收奢侈品的林某，取得联

系后，将赃物拍照发给林某，谈妥价格后成交。经核价，李某某和姜某盗窃贵重物品价值共计40余万元，折价卖给林某所获赃款6万余元。林某收赃后，通过相关途径卖出，非法获利十余万元。

经相关工作，群众被偷的贵重包裹都被成功追回。目前，犯罪嫌疑人李某某、姜某因涉嫌盗窃罪，犯罪嫌疑人林某因涉嫌掩饰、隐瞒犯罪所得罪被崇明警方依法采取刑事强制措施，案件正在进一步侦办中。

警方提示：市民在接收快递时，务必当场查验包裹内容，确保物品完好无损。如发现包裹异常或丢失，应立即联系商家并报警。同时，提醒物流从业人员遵守职业道德，切勿利用职务之便进行违法犯罪活动，否则将面临法律严惩。市民也应提高警惕，不购买来源不明的贵重物品，共同维护良好的社会治安环境。