

世相

这些网购陷阱防不胜防 法院教你这样维权



一元网拍戒指商家拒发货、直播销售的足金缺斤少两、“云赌石”陷阱重重……随着互联网电商的发展,网上购物愈发便捷,同时问题也越来越多,这几个网购典型案例法院是这样判的。

一元起拍戒指 商家却不肯发货

法院责令赔偿5800元

新快报讯 记者高京 通讯员宁沁 宣报道 为了吸引消费者,很多互联网电商为商品推出1元底价甚至0元底价的竞拍活动。但当消费者以明显低于市场价的价格拍得商品时,商家却又以商品无库存为由拒绝发货。这种情况法院会怎么判?

某贸易公司通过某电商拍卖平台发布拍品“GRC证书0.55ct天然阿富汗木佐祖母绿戒指18K金镶嵌钻石”,起拍价仅为1元。消费者只需缴纳100元保证金即可参加竞拍,加价幅度为1元。平台还承诺,“送拍机构成交不卖,则拍品保证金退一赔三(汽车/房产品类除外)作为赔付给竞买成功人”。去年1月,陈某以1元的价格竞拍成功并付款,后某贸易公司却以商品无库存为由拒绝发货,并仅愿意按照平台规则赔偿300元。

然而去年6月,陈某在同一平台发现起拍价为5800元的同一拍品。无奈之下陈某诉至法院,主张涉案拍品有库存,某贸易公司故意不发货,要求该公司赔偿商品差价34000元。而某贸易公司辩称,案涉拍品并无存货,确因其未能发货构成违约,愿按某电商拍卖平台规则所规定的“拍品保证金退一赔三”,赔偿陈某500元。

经过审理,广州互联网法院判决某贸易公司赔偿陈某5800元;驳回陈某的其他诉讼请求。本案中,陈某以1元的起拍价拍下案涉拍品并竞拍成功,案涉订单对双方具有约束力,某贸易公司应依约向其交付案涉拍品。某贸易公司抗辩案涉拍品库存不足,但陈某提交了去年6月保存的起拍价为5800元的同款拍品网页,表明某贸易公司仍在拍卖案涉商品,故该抗辩法院不予采信。

法院认为,平台规则的目的是平台对商家的约束和管理,不影响用户在商家违约时要求商家承担赔偿责任的法定违约责任。陈某主张某贸易公司赔偿案涉商品市场价差价34000元,但未提交证据予以证实,法院不予支持。某贸易公司作为专业从事钻戒拍卖的商业主体,亦未向法院提交案涉商品市场参考价,鉴于在案证据仅可以证实某贸易公司以5800元起拍价拍卖过案涉商品,故法院根据该起拍价格酌定某贸易公司赔偿陈某损失5800元。

广州互联网法院法官朱晓瑾认为,电子商务经营者以1元底价的竞拍方式吸引消费者,在消费者以1元价格拍下商品后又拒不发货,属于损害消费者合法权益的恶性营销模式。本案依法认定平台设立的消费者权益保证金制度不影响消费者依照法律规定主张违约责任,有助于提高不诚信经营者的违约成本,净化网络交易环境。



■赌石存在一定的风险,而且须有专业的知识。切勿轻易相信直播的内容。(资料图,图文无关) 新华社发

直播“赌石” 商家出损招

法院判决珠宝店退货退款

新快报讯 记者杨喜茵 通讯员江滢报道 “直播带货”新兴销售模式日渐蓬勃,直播间“云赌石”也逐渐兴起,原石“扒皮”后能否要求退货退款?

2022年5月,王某在观看某珠宝店的翡翠原石直播间时,被主播介绍的一块翡翠原石吸引。该翡翠原石窗口(原石表面皮层去除后的小口)经主播打光后,呈现出绿、白、紫三色,平整光滑、有润泽感。王某心动,遂支付5500元买下。某珠宝店告知郑某赌石存在风险,“扒皮”(去除原石表面皮层)后不支持退换货,但未告知原石在直播前已用蜂蜜水涂抹窗口的情况。王某收到货后发现原石与预期不符,整体发白且夹杂墨绿色,窗口呈现出机械打磨的凹凸痕迹、无润泽感。

王某认为,某珠宝店在直播时没有披露原石的真实信息,用经上色、增亮处理后的廉价原石冒充绿、紫双彩翡翠原石,致其受骗,遂诉至法院,请求判令某珠宝店退货退款等。某珠宝店辩称,“玩原石”有风险,扒皮后是否进色都属正常现象。案涉原石在王某购买后经过二次处理,影响二次销售,不同意退货退款。

法院认为,翡翠原石交易存在一定的风险。翡翠原石在开采出来时,有一层风化皮包裹,无法知道其内的好坏,须切割后才能知道翡翠的质量。消费者在切割前以相对低廉的价格购买原石,如切割后能得到品质上乘的翡翠,则获得一定利润;如切割后不能得到品质上乘的翡翠或没有切出翡翠,则承担亏损的风险。

案涉翡翠原石进行了“开窗”处理,某珠宝店的主播直播时亦对原石窗口进行了重点展示,因此,原石窗口所展示的品相对于消费者有重要的参考意义。某珠宝店在原石窗口涂抹了蜂蜜水,导致展现的窗口部位的原石品相与实际存在差异,又未告知王某该事项,故可以认定某珠宝店未全面、准确披露原石的信息。王某在下单时不知悉案涉原石的真实情况,要求“扒皮”导致原石不符合退货条件,不应认定属于王某的责任,故法院判决某珠宝店退货退款。

故广州互联网法院判决,某珠宝店退还王某价款5500元;王某退还某珠宝店案涉原石(已扒皮)一块,退货运费由某珠宝店负担。王某不退还的,折抵价款;驳回王某的其他诉讼请求。本案判决已发生法律效力。

1克变0.29克? 足金吊坠不足称

法院判“退一赔三”

新快报讯 记者杨喜茵 通讯员廖慈芳 刘嘉裕报道 在直播间买到的货物货不对板,能否要求赔偿呢?刘某在直播间看中了一款足金吊坠,吊坠附随的鉴定证书标示的重量明明是1.3克,商品详情介绍页的介绍重量为1克,然而到手后的吊坠经检测仅有0.29克。

2022年7月,某服装店主播在直播中销售一款足金吊坠。直播时,主播介绍了吊坠的材质、活动价格、附带检测证书等信息,但对该吊坠重量信息没有介绍。刘某下单前通过平台向某服装店客服核实吊坠的重量是否为1克,客服回复“嗯嗯呢亲”“详情页有的亲”。根据直播页面跳转的商品链接显示,商品图片中有一枚吊坠,无其他配件,商品详情介绍吊坠重量为1克。刘某遂下单购买了5件足金吊坠,每件单价299元,实付款总计1495元。

收货后,刘某感觉吊坠重量不对,与平台客服沟通,平台客服告知刘某对商品重量有异议可以自行送具有资质的检测机构进行检测。刘某遂将吊坠送检测,发现其重量仅为0.29克。刘某在与某服装店的售后沟通中被告知,吊坠附随的鉴定书记载的总重量1.3克系吊坠与项链的总重量,其中吊坠0.3克、项链1克。刘某认为,某服装店构成欺诈,遂向法院提起诉讼,请求法院判令某服装店承担“退一赔三”及支付鉴定费用等。

某服装店辩称,其不存在欺诈行为,刘某购买的吊坠与直播链接的商品并不不同,有多种原因致使刘某收到的吊坠与直播介绍情况不一致,如中途包裹被掉包、仓库发错货等,但未提交证据证明。某服装店表示其愿意按照直播链接介绍的商品进行退换货。

法院审理认为,某服装店在直播过程中展示的商品为吊坠,直播跳转的链接中,商品详情介绍商品标题为“足金金条吊坠”,主材质“足金”,重量(g)“1克”,款式“吊坠”,以上信息足以表明其系直播销售重量为1克的足金吊坠,且刘某咨询客服得到的回复亦足以让刘某相信所购商品重量为1克的足金吊坠。

但根据查明事实,案涉吊坠重量仅为0.29克,明显小于直播中商品详情页上介绍的重量,亦与某服装店客服回复的内容不符,更少于商品附随的鉴定证书上记载的总重量1.3克。故可以认定某服装店在销售案涉商品过程中,存在故意告知刘某虚假情况或隐瞒真实情况,诱使其作出错误意思表示购买案涉商品。

最终,广州互联网法院判决某服装店向刘某退还货款1495元,并支付三倍赔偿款4485元、鉴定费200元,合计6180元;刘某将全部吊坠退还给某服装店。上述判决已生效。