

以案说法

# 我要12色金渐层,收到的就这?

花费近万元网购宠物猫失望,买家主张“退一赔三”获法院支持

本报记者 余春红 通讯员 鹿萱

网购已经无所不能,而货不对板也屡见不鲜。家住温州的林先生花费近万元,网购品相好的猫用于配种,结果一步步被卖家“套路”,收到的猫“所见非所得”。

日前,温州市鹿城区法院宣判这起网购宠物猫引起的纠纷案,一审判决支持林先生要求卖家“退一赔三”的主张。

## 花万元网购宠物猫

林先生家中养了4只小猫,为给猫配种,去年8月21日,他在某知名二手网络交易平台,发布求购“长毛金渐层12色种公猫”信息。位于福建的张某看到消息后,联系林先生称有上述猫。于是,双方添加微信好友,在微信上谈起了购猫事宜。

林先生问:“你是自家养,还是猫舍?”张某回复:“是宠物医院,这个猫是养户自家养的。”

林先生反复强调求购的猫是“12色”,张某将林先生所购宠物猫的相关视频发给他确认。林先生向张某微信支付500元作为定金。

期间,张某多次保证宠物猫符合林先生要求,并称自己与该宠物猫养户已合作两年,如有问题可以直接找他。

同年8月24日,双方通过微信聊天达成电子购猫协议,约定:林先生购买的是ny12色长毛金渐层公猫1只……具体猫只情况见图片或视频。价格为9500元,费用包含疫苗、体内外驱虫、运输费。另外,张某还承诺航空托运、3天内发货、发现有任何外形不符或疾病,买家可无条件退回相应费用。

在微信上订立合同后,卖家要求林先生必须先支付剩余9000元并确认收获才能发货。林先生反复确认视频,爱猫心切的他答应了卖家要求。

## 货不对板买方起诉

“确认”一点,态度全变。说好的空运,卖家反复拖延称只能改陆运。说好的3天内发货,合同签订后5天,林先生才把猫只盼到。

更让林先生失望的是:“这只猫品相差,卫生条件不好,有明显异味,还有跳蚤。”林先生觉得收到的猫像是流浪猫,市场价可能只值100元。林先生将接收的宠物猫拍了视频发给张某,要求退货退款。

但张某解释:“那边(养户)货弄错了,也不是我想看



图文无关,孙润供图

到的。”随后又以“会换回的”“明天拍视频给你”等理由拖延。

因退换猫、退还购猫款等事宜意见不一,林先生将卖家张某起诉至法院,主张解除合同、“退一赔三”,赔偿运输费用及寄养费用等合计4万余元。

张某未答辩,也未到庭。

## 法院支持“退一赔三”

法院经审理后认为,林先生通过微信向张某购买宠物猫并支付货款,双方之间成立买卖合同关系,应遵循诚实信用原则,全面履行义务、合理行使权利。

被告张某在二手网络交易平台有多次出售宠物猫的记录,与林先生交易过程中,声称出售的猫是从其他养户处所得,已与养户合作多年,证明张某经常性从事宠物猫交易,可以认定为经营者。

达成交易时,张某在微信和购猫协议中多次承诺林先生所购宠物猫和发送的视频一致。在宠物猫交付过程中,张某在交付方式和时间上,多次违反承诺,交付给林先生的宠物猫与约定的显然非同一只。之后张某也未兑现承诺,向林先生证明有约定的宠物猫。

综合张某的行为,张某明显有悖诚信,构成欺诈。林先生要求撤销与张某签订的购猫协议,要求退还购猫款9500元并按照购猫款的3倍赔偿的诉讼请求,法院予以支持。

此外,法院认为林先生应当将接收的宠物猫退还张某。由此产生的返还宠物猫的运费、寄养费用均因张某违约行为造成,是客观需要支付的必要费用,酌情认定两项费用合计3500元。

综上,法院判决撤销双方订立的电子协议,张某需向林先生支付合计4万余元款项。目前,判决已经生效。

## 套餐无故变更, 话费自动扣除?

本报记者 陈洋根 通讯员 蔡超 李英姿

手机话费套餐“免费升级”并试用,最后被自动扣费。近日,台州市的黄女士遇到这样的“套路”,果断投诉,最后运营商退还了多收的费用并赔偿。

王女士有一个用了10多年的备用手机号,办理的是月费1元的套餐,含来电显示免费、接听免费,拨打0.6元/分钟等项目。没有每月查看话费账单习惯的王女士,前不久忽然发现这个号码的月费套餐从去年1月起,上涨到了3元。

王女士于是向黄岩区市场监管局投诉,区消保委也一同介入此案。原来,运营商在王女士不知情的情况下,将王女士的套餐变更为月费3元(包含项目不变),同时享受优惠2元/月的活动,在优惠期内,每月实付套餐费用仍为1元。优惠活动结束后,也就是自去年1月开始,运营商按照3元/月的套餐资费扣除话费。

市场监管部门和消保委认为,根据消费者权益保护法,消费者有权自主选择商品品种或者服务方式,自主决定接受或者不接受任何一项服务,并且还有权拒绝经营者的强制交易行为。运营商未经王女士同意,擅自改变资费套餐,侵犯了王女士作为消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。

经调解,运营商将擅自修改的套餐改回,并退还王女士被多扣的话费,另赔偿100元。

## 36元买卡烫发, 结果花3300元

通讯员 潘洒洒 刘颖卓 本报记者 杨思思

36元买卡烫发,却稀里糊涂花了3300元,买家直呼上当……3月14日,记者从宁波市海曙区洞桥司法所了解到这样一起消费纠纷。

此前,马先生购买了某理发店售价36元的虎年活动卡,上面写明:到店只需再付158元就可烫发。马先生于是到店消费,店员以活动卡中的烫发项目过程不舒适、效果不理想为由,向马先生推荐了价值788元烫发项目及价值388元的烫发药水。马先生同意了。

马先生烫完头准备付款,店员说药水是388元一支,并非总价388元,马先生烫头使用了4支药水,加上烫发费,抹零后应支付2300元。在马先生大呼“不划算”时,店员又说可以充值3300元的会员卡,这样烫发只收1300元。马先生于是花了3300元充值,卡内还余2000元。

回家后的马先生越想越不对劲,于是向司法所求助。调解员遂组织双方调解。

调解中,马先生认为店员在告知药水价格时引人误解,导致自己额外支付3支药水钱,主张店家退回药水1164元差价,并为他办理退卡服务。

理发店则认为,不管是买药水还是充值都是马先生自主意愿的表达,店员并不曾表示388元是药水总价,理发店也提供了相应服务,故拒绝马先生的要求。

调解员表示,根据民法典“民事主体从事民事活动,应当遵循诚信原则,秉持诚实,恪守承诺”的规定,“马先生购买的会员卡属于单用途商业预付卡,双方事先未签订合同,且马先生在充值次日就提出了退款,理发店应办理退卡。”

同时,根据消费者权益保护法,“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”虽然马先生无法提供店员推销药水时的音频证据,证明商家存在虚假表述或是混淆行为,但在店员没有明确说明388元是药水总价或是单价的情况下,按照市场一般价格理解为药水总价符合常理推断。

最终,经协商,理发店退还马先生充值卡费差价1000元以及药水费用500元。

## 卖家虚假发货,平台要担责吗?

本报记者 余春红 通讯员 徐国苓

买家在淘宝上下单,付了款,没等来快递,但平台却显示“已签收”。对这样的网购遭遇,谁来担责?湖州市吴兴区法院近日判决一起类似案件。

2020年9月,受疫情影响,浙江某智能科技公司需要网购一批精密铸铝件共1400件。公司业务员林某在淘宝上找了一个卖家计某,沟通后得知货物需要定制,下单1个月后才能发货。

公司下单付款后,卖家计某在未发货的情况下,便在淘宝平台上点了“已发货”。林某此后登录淘宝平台,查看物流信息,发现货物居然是“已签收”,且货款已被淘宝平台打到卖家账户,但依然没有任何物流信息。

公司马上与卖家联系,可是根本找不上卖家计某。无奈之下,公司又与淘宝沟通,仍没有得到想要的答复和解决方案。于是,公司起诉卖家计某和淘宝,要求解除合同,计某退款1.4万元并赔偿损失3万元,淘宝对此承担连带责任。

法院近日判决解除双方买卖合同关系,由卖家计某返还买家货款1.4万元,淘宝无需承担法律责任。

### 法官说法:

买卖双方通过信息网络方式订立买卖合同,商家虚假发货,属于合同违约行为,须承担违约责任。根据民法典,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。本案计某既不发货亦不退款的行为已构成根本违约,双方解除合同后,计某应退还货款。此外,原告不能提供证据证明因被告计某违约造成3万元损失,因此该诉请不予支持。

而淘宝并非买卖合同的当事人,作为提供网络交易服务的第三方平台,其在卖家计某注册时已核实卖家身份,并披露卖家计某的名称、地址和联系方式。发生纠纷后,也积极沟通,因此平台并无过错,原告要求淘宝承担连带责任于法无据。