

26元的“仅退款”该不该支持?

法院:买受人违反约定应承担支付义务

随着电子商务的迅猛发展,网络购物因省时省力选择多,而深受消费者的喜爱。为了提升消费体验,各大购物平台相继推出“仅退款”的售后服务,将“仅退款”作为“标配”。然而,这一服务在实际操作中却隐藏着一些交易风险。日前,河南省焦作市解放区人民法院审结了一起因消费者网购后“仅退款不退货”引发的纠纷案。解放区法院一审终审认定买卖双方之间订立的信息网络

买卖合同合法有效,商家如约交付了货物,消费者以该商品存在质量问题为由申请仅退款成功后,未向商家退回商品,亦不同意返还货款,构成违约,应当承担违约责任。“仅退款不退货”是电商平台为了更好地服务消费者而开通的退款绿色通道,但是,“仅退款”的服务模式不仅需要买卖双方共同遵守平台交易规则,还需要双方遵守诚实信用原则,共同营造良好的网络交易环境。

网购散粉仅退款 商家跨省去维权

河南某在校女大学生荣某经常通过网络购置各类物品。2023年9月18日,她在某知名电商平台上的一家店铺看中一款散粉,该商品同时还享有退货运费险,便立即下单并支付货款26元。

9月19日,商家崔某通过快递向荣某发了合同约定的商品。然而,当荣某满心欢喜地打开快递包装使用了一次后,却发现散粉的使用感与之前不一样,于是又查看了店铺详情页面,发现商家对涉案商品进行虚假宣传以诱导消费者购买,同时认为该产品亦存在商品质量问题。

面对这一情况,荣某迅速联系了卖家客服,申请仅退款,被商家驳回,于是荣某向电

商平台投诉,平台介入并通过了荣某的申请,将26元货款退给荣某。

然而,远在浙江义乌的商家崔某在收到平台的退款通知后,向荣某发送消息称不能仅退款,不喜欢可以申请退货退款或者申请换货,该商品有退换货运费险。但荣某未予回复,也未退货。此后,崔某在平台上多次联系荣某未果。

无奈之下,崔某决定通过法律途径解决这一纠纷,遂向荣某收货地法院——河南省焦作市解放区人民法院提起诉讼,要求荣某退还货款26元,并支付因维权而支出的必要费用,包括户籍档调费、快递费、材料打印费等共计700多元。

案涉金额虽不大

法庭辩论却激烈

面对被告荣某的说辞,原告崔某表示,被告在原告的网店下单购买商品,双方因此形成买卖合同关系,该买卖合同关系的形成系双方当事人真实意思表示,且未违反法律、行政法规强制性规定,合法成立并有效。被告收到的商品没有质量问题或者瑕疵,而是被告自己买错了品牌,案涉散粉商品详情页、主图、品牌介绍都有明确文字说明,产品没有问题是,被告没有仔细查看商品的介绍而导致误买。被告恶意申请仅退款不退货并成功收到案涉货款26元。之后原告向被告发消息要求把货款退回,被告已读信息却没有回复商家,亦未退回案涉商品或货款。结合上述事实,原告认为被告自己买错品牌,并不是商家的产品原因,并且被告还拆开使用了,没有退货而是直接利用平台规则申请仅退款,是主观恶意的。按照日常交易惯例应当与原告协商解决售后问题,即便是在平台介入售后问题时,也会给消费者提供多种解决方案,并非只有仅退款一项选择。但被告却以“恶意退款并无偿占有商品”为目的,在未按照原告的要求退货退款的情况下,故意隐瞒其恶意退款的事实,欺骗网络平台官方客服为其申请仅退款。

被告荣某则认为,自己购买的散粉存在质量问题,申请退货退款被商家驳回,后因平台介入而退款。由于没有及时查看平台消息的习惯,被告在2023年9月25日收到商家的起诉短信后才打开网络购物平台看到商家发的消息。当时商品快照及店铺主页没有任何合同或条约,且商家未在商品详情页或聊天记录中提供退货地址,故无法退回货品。被告第一时间与平台官方客服取得联系,平台官方客服告知被告全权交给他们处理,不用与商家过多交涉,因此不存在被被告故意不回复商家信息的问题。故被告的行为并非恶意退款。

查明事实辨是非

违约一方需担责

法院经审理查明,2023年9月18日,被告荣某通过平台购买原告崔某店铺的散粉一盒,商品总价共计26元,后被告以假冒品为由,向原告申请仅退款26元。2023年9月23日,原告拒绝被告的申请,被告向电商平台投诉后,平台即通过被告的申请,将26元货款退给被告。后原告要求被告返还已退还的26元货款,未果。原告为提起本案诉讼,向山东某法律公司支付500元进行调档咨询,并支出打印费200元、快递费14元。

另查明,原告崔某在某网络电商平台经营个人店铺,案涉商品在原告经营的店铺显示名称为“PAP某佩棠散粉正品非某佩”,市场在售某佩棠散粉英文名称为“PA”,其中英文名称、标志、包装与案涉某佩棠散粉高度相似。案涉商品的买家须知显示:双方因本合同的执行或解释而产生的任何争议或交易纠纷,应友好协商解决,如未协商解决的,双方均可通过法律途径主张违约,因违约方造成损失的,违约方需要承担违约方解决纠纷的一切费用。

法院生效裁判认为,本案为信息网络买卖合同纠纷。经营者与消费者进行交易,应当遵循诚实信用的原则。本案中,原告已按约向被告交付案涉商品,被告通过某网络平台申请仅退款并退款成功26元,在被告未提交充分有效的证据证明案涉商品存在质量

问题的情况下,被告未向原告退还商品,导致原告既未收到货款又未能收回货物。被告的行为有违诚实信用的交易原则,违反买卖合同约定,应当承担支付货款的义务。对原告要求被告支付26元货款的诉讼请求,法院予以支持。

关于原告主张的户籍档调等费用。根据法院查明的事实,原告为进行本案诉讼,实际支付调档费500元、材料打印费200元、快递费14元,合计714元。该费用系原告为进行其维权行为所支出的必要合理费用,法院予以确认。前文已述,被告要求解除合同后未及时返还商品,导致本案纠纷产生,应当对上述费用承担责任。但考虑到案涉某佩棠散粉的名称、标志、包装均与市场在售的某佩棠散粉极为相似,客观上极易对消费者造成误导,故应当认为原告进行的案涉销售行为也存在误导消费者的事实,其对本案纠纷的产生也存在过错。综合全案,法院酌定原告对被告的损失各承担50%的责任,即被告应当向原告赔偿损失357元【(500元+200元+14元)×50%】。

2024年3月22日,解放区法院依法作出终审判决,判令被告荣某于本判决生效之日起十日内向原告崔某支付货款26元,赔偿损失357元,并驳回崔某的其他诉讼请求。现判决已生效并履行完毕。

■ 裁判解析

“仅退款”不适用于违反诚信原则的消费行为

民事主体从事民事活动,应当遵循公平、诚信原则,秉持诚实,恪守承诺,不得滥用民事权利损害国家利益、社会公共利益或他人合法权利。

根据《中华人民共和国民法典》第五百五十八条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条的规定,消费者无论是以商品不符合质量要求为由主张解除合同还是行使七天无理由退货权利,均需遵循诚信原则。

结合本案,消费者“仅退款”的退款申请理由明显与法院查明事实不符,荣某利用平台“仅退款”规则以虚假理由申请仅退款的行为违反诚信原则,在商家多次催告后仍拒绝退货,应视为同意保留涉案商品,故法院对崔某要求荣某支付货款26元的主张依法予以支持。荣某在商家多次催告付款或退货后,仍置之不理,对纠纷的发生、损失的扩大具有明显过错,对其不诚信行为应予以否定性评价并进行适当惩戒。考虑到崔某在维权过程中投入的金钱和时间成本属于诉讼过程中必然产生的实际损失,双方亦约定因违约造成对方损失的,应当予以赔偿,法院酌情支持原告维权损失357元。

电子商务平台设置“仅退款”规则,是为了给消费者提供更加及时有力的售后保障,但消费者应根据诚信原则,依法合理行使该项权利,不得随意滥用。消费者以虚假理由申请“仅退款”属于严重违反诚信原则的行为,在此情形下适用“仅退款”规则显失公平,不应作为调整买卖双方权利义务关系的依据,应根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,要求消费者承担退回商品或支付货款的义务;如消费者对损失的扩大有明显过错,还应承担商家的合理维权支出。

因此,消费者切不可利用规则漏洞恶意仅退款不退货“薅羊毛”,因小失大。商家则应当诚信守法经营,如遭遇不合理的“仅退款”申请,可以通过正常渠道向平台申诉,也可通过法律手段维护自身合法权益。平台作为电商生态的基础架构,应承担更大的主体责任,例如完善“仅退款”规则的实施细则,明确界定期可以申请“仅退款”的具体情形,防止规则被恶意利用;同时,电商平台应建立健全纠纷调解机制,为商家和消费者提供公正、公平的争议解决平台,以更好地维护交易安全与秩序。

■ 专家点评

细化“仅退款”规则 构建和谐电商生态

首都经济贸易大学法学院民商法教研室主任、副教授陈磊表示,随着网络的快速发展及电商平台各项制度的完善,网络购物已经成为大部分消费者不可或缺的购物方式之一。部分消费者认为“仅退款”意味着收到退款后,无需退货。事实上,除平台或商家另有承诺外,“仅退款”通常适用于买家未收到商品或拒收商品的情况。根据买卖合同的双务性,买家申请退款后,有义务将收到的商品退回,由此产生的费用应根据退货原因由双方协商处理。否则就会导致一些消费者滥用规则、恶意退款,破坏规则的正常运行,从而引发买卖双方的博弈,最终造成买卖双方“双输”的局面。

无论是消费者还是商家,在交易过程中都应尊重法律、遵守规则,共同维护良好的市场秩序和消费环境。消费者应诚信购物,商家应依法维权,重要的是电商平台作为交易的中介方,应当承担治理责任,不断完善售后服务机制和规则体系,确保消费者和商家的合法权益得到有效保障,减少消费纠纷的发生。具体而言,电商平台可以从以下几个方面着手改进:一是优化“仅退款”规则的审核条件和适用范围。规定用户申请时需提交存在商品质量或服务问题的初步证据等;二是优化平台内部纠纷化解体系。如引入“大众评审机制”,畅通受损商家的申诉维权渠道等;三是优化平台治理理念。充分尊重商家提供的个性化服务和用户的多样性需求,尊重商家自由加入或退出平台、用户选择使用或不使用某些功能的自主选择权,避免过度介入轻微纠纷,从而引发交易不确定性,进而刺激不诚信行为的滋生。

国家市场监督管理总局发布的《网络反不正当竞争暂行规定》自2024年9月1日起开始实施。该规定对电商行业中的诸多经营乱象进行了定义与归责,并对电商平台、商家的不正当竞争行为作出相关规定。其中第二十四条提出,平台经营者不得利用服务协议、交易规则等手段,对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件。可以预见的是,未来市场监管将越来越严格,电商平台需积极履行责任,助力构建健康、和谐的电商生态。

据《人民法院报》

由于普通投资者对影视领域投资的复杂性与风险性认识不足,骗子趁机以高额分红为噱头编织“稳赚不赔”的陷阱——

千余人落入影视投资骗局

“投资电影,稳赚不赔,签完合同只需要坐等票房分红”

“这部电影是热门题材,和《哪吒之魔童降世》是一个系列的,这些对外出售的份额是我委托制片人专门预留的,名额有限,先购先得”……周某等人打着上述噱头,以电影投资的名义,通过微信群等进行推广,吸引上海、江苏、安徽、贵州、江西等地千余名投资者落入圈套,卷走3亿余元资金。

2024年7月26日,经江苏省镇江市京口区检察院提起公诉,法院依法以周某犯合同诈骗罪、非法吸收公众存款罪,数罪并罚,判处其有期徒刑十六年六个月,并处罚金100万元;以非法吸收公众存款罪判处吴某宝等3人有期徒刑七年至一年六个月不等,并各处罚金。一审宣判后,周某不服判决,提出上诉。日前,镇江市中级法院经审理,依法裁定维持原判。另外,案件中涉及推广、销售等环节的沈某等16人均因犯非法吸收公众存款罪分别被判处有期徒刑三年至八个月不等,部分适用缓刑,并各处罚金15万元至5万元不等。



数百起报案指向同一人

2021年8月的一天,家住重庆的文女士向镇江市公安局京口分局学府路派出所报案,称自己遭遇了“杀猪盘”,投资电影《杨戬》的24.5万元血本无归。

原来,2020年3月,文女士在某微信群添加了一名好友,对方自称来自宁波,做汽车配件生意,经济实力雄厚,两人相谈甚欢。同年5月,对方宣称通过内部渠道获得了镇江某影业公司投资的动画电影《杨戬》的电影份额,在对方的强烈推荐下,文女士购买了《杨戬》0.07%的份额,并签署了收益权认购合同,合同约定一年后电影上线公映,文女士可获得对应分红。但是,一年后,不仅收益没有如约而至,文女士还被对方拉黑了。

相似的经历,退休在家的彭女士也遭遇了。2020年8月,彭女士加入了一个“炒股群”,每天跟着群里的“炒股大师”打卡学习炒股诀窍,群里的“学员”还时不时晒出自己的“学习成果”。20多天后,大师在群里介绍了如何投资电影,并表示自己手上还有少量电影《杨戬》的份额。在彭女士的恳求下,“炒股大师”才勉为其难分了一小部分份额给彭女士,但约定的收益却怎么也没等到。

文女士、彭女士的遭遇并不是个案。公安机关陆续接到了数百起类似报案,经初查发现,这些案件中涉及的认购合同的来源都指向周某实际控制的镇江多家影视文化公司。2021年8月,公安机关对周某等三人立案侦查。截至2023年2月,以周某为首的20名犯罪嫌疑人陆续被抓获到案。

携手策划影视投资骗局

周某,曾在北京当过歌手,2010年后回到江苏从事影视传媒行业的工作,并制作过多部影视剧和综艺节目。2018年初,周某又在镇江成立并控制多家影视文化公司,专门从事电影和影视节目制作、发行,组织艺术交流活动等相关业务。

2019年底,周某以自己实际控制公司名义计划投资3000余万元,打造动画电影《杨戬》。但是,因受疫情、市场等因素影响,周某公司的盈利状况并不理想,流动资金紧张,周某便打起了搞影视诈骗的歪主意。

2019年12月,周某找到专门从事影视剧、综艺节目推广的姚某江(另案处理),两人决定将电影份额拆分后出售。为了获得更多收益,二人还将电影的实际制作成本夸大到2亿元。

2020年初,姚某江雇用张某(另案处理)等人,通过“企查查”“天眼查”等软件寻找文化传媒公司的途径,招募下游代理商,由代理商负责人投资《杨戬》,并承诺将投资人投资额的50%至60%作为宣

传费返给代理商。也就是说,如果代理商成功介绍一名客户投资10万元,钱到账后,他就能直接拿到5万元以上的好处费。

为了赚取高额佣金,代理商们通过发布网站广告、组建炒股微信群等方式宣传电影投资机会,高调宣称稳赚不赔、高额回报等,吸引数百名投资人参与投资未制作完成的《杨戬》电影项目,共吸收400余名被害人6000余万元资金。

在此期间,周某还以自己实际控制公司的名义出资4300万元,购买了另一部电影30%的份额,然后以认购电影项目份额获取票房分红为由,伙同吴某宝等人非法吸收700余名被害人2.5亿余元资金。

精准打击与追赃挽损并行

由于该案案情复杂、参与人员众多、涉案金额巨大,2023年2月,京口区检察院成立办案组依法介入引导侦查。办案组围绕查明涉案人员身份、吸收资金手段、涉案资金规模等情况,出具多份引导侦查意见,引导公安机关查明涉案两部电影项目备案立项过程、制作进展情况、周某投资金额等事实。同时,该院还围绕查明案件资金规模及获利情况,督促公安机关会同审计机构开展资金审计,由此查扣涉案资金1000余万元。

2023年8月,周某等20名犯罪嫌疑人被移送至京口区检察院审查起诉。“周某利用《杨戬》电影项目持续吸收参与人的投资款,在有能力完成项目的情况下未将投资款用于项目运营,致使项目无法实现,具有非法占有的主观故意,涉嫌合

同诈骗罪。而在另一部涉案电影项目的投资推广中,周某、吴某宝等人虽然也有非法占有的主观故意,但因该电影项目已进行院线公映,电影股权份额有履行和给付回报的可能性,不符合合同诈骗罪的构成要件。不过,周某等人在未经国家金融管理机构批准的情况下,借助互联网夸大宣传,承诺高额回报,吸收公众资金,已经涉嫌非法吸收公众存款罪。”承办检察官表示。

2023年12月,京口区检察院分别以涉嫌合同诈骗罪、非法吸收公众存款罪对周某、吴某宝等人提起公诉。2024年3月1日、4月29日,法院分两次开庭审理此案。2024年7月26日,法院采纳检察机关指控的犯罪事实和量刑建议并作出前述判决。一审宣判后,周某提出上诉,同年10月30日,镇江市中级法院经审理依法维持原判。

在依法办案的同时,京口区检察院积极开展追赃挽损工作,通过加强与公安、法院等相关部门的协作配合,持续加强释法说理,督促、引导多名犯罪嫌疑人退出违法所得1180余万元以及名下多套房产。

据《检察日报》

公告

王波:
你于2012年11月1日承建的污水提升泵房破管堵漏工程,合同金额24万元。永宁县住房和城乡建设局已于2024年12月5日将应付给王波(债权人)的污水提升泵房破管堵漏工程,合同金额为2.4万元(大写人民币贰万肆仟元整)未付金额2.4万元已付至宁夏回族自治区永宁公证处。根据《中华人民共和国民法典》有关规定,债权人领取提存物的权利,自提存之日起五年内不行使而消灭,提存物扣除提存费用后归国家所有。请你看到本通知之日起十日内向我局签订人身损害赔偿协议,将该提存款上缴国库。地址:银川市永宁县杨柳镇胜利路6号 电话:0951-801308 永宁县住房和城乡建设局 2024年12月26日

公告

黄灿明(身份证尾号后四位1565):
我局于2024年6月14日向你送达了《行政处罚决定书》(宁中交罚(2024)007号),决定对你进行如下行政处罚:责令当事人改正违法行为,处以罚款叁万元整。由于你在法定期限内未履行该行政决定,现依法向你公告送达《催告书》(宁中交罚催(2024)01号,限你自公告之日起60日内到本机关领取《催告书》,逾期视为送达。
请你在我局《催告书》依法送达后10日内缴清应缴罚款,罚款缴至宁夏银行,账号25050141100000138。收到《催告书》后,你享有进行陈述和申辩的权利,无正当理由逾期仍不履行行政处罚决定,我局将依法申请人民法院强制执行。

中宁县交通运输局
2024年12月26日

注销公告

银川东方森源苗木花卉专业合作社(统一社会信用代码:93640100MA75YWPM64),凡与本单位有债权债务的,自此公告发布之日起45日内向清算组申报办理清算手续。特此公告。
银川东方森源苗木花卉专业合作社
2024年12月26日

注销公告

银川市兴庆区永乐水稻农业技术推广协会(统一社会信用代码:91640104MJX231780A),凡与本单位有债权债务的,自此公告发布之日起45日内向清算组申报办理清算手续。特此公告。
银川市兴庆区永乐水稻农业技术推广协会
2024年12月26日

遗失声明

宁夏汇鑫物流有限公司(统一社会信用代码:91640122MA76DT0H4R)遗失公章一枚,统一社会信用代码:92640100MA76L6U82A,特此声明。
马进明遗失木兰村农村土地承包经营权证书,编号:016544,身份证号:64012119630605951X,编码:640121104201120020,特此声明。
王宗伍遗失春茗苑小区1号楼4单元402室专项维修资金交存凭证一张,金额:822.1元,日期:2012年11月8日,特此声明。
中卫市贝姆佳家职业技能培训学校有限公司遗失职业技能等级证书,编号:64202445044-64