

以案说法

商家不发货不退款怎么办？发错货可以“退一赔三”吗？法官为“双十一”售后维权划重点

本报记者 阮冠达



消费者在网购大件商品时要注意货损风险。本报记者 池远摄

一年一度的“双十一”告一段落，火热的成交额与繁忙的物流运输之下，各类售后纠纷也开始涌现。消费者们该如何合理合法维权？碰到霸王条款、货不对板等情况该如何应对？近日，记者走访了福州两级法院，为广大市民朋友的维权之路指明方向。

不发货又拒退余款？

维权“教科书”请收好

“双十一”期间，一些消费者会提前下单囤货。然而，付款过后商家不发货，甚至拒绝退款的现象也时有发生。

家住晋安区的王先生通过网购平台购买了一款价值4101元的床垫，商家承诺1个月内发货。然而，王先生付清全款后，商家迟迟未能发货，王先生多次询问，商家以各种理由拖延或含糊其词，始终未能发货。随后，王先生要求商家退还货款。但多次催讨之下，商家仅通过支付宝退还1100元，随后便“失联”，即使监管部门协助，商家也仅是口头承诺退款，此后仍不予回应。王先生于是向晋安法院提起诉讼，并提交平台订单截图、与商家的聊天记录、支付宝退款凭证等证据。最终，晋安法院判决该商户向王先生退还剩余货款3001元。

晋安法院法官介绍，消费者在网购时，务必保存好平台订单截图、与商家的聊天记录、转账或付款凭证，作为维权的核心证据；若商家不发货或货不对板，可先联系平台客服介入调解，督促商家履约，并要求平台披露商家具体信息；调解无果时，也可向商家所在地市场监督管理局投诉，借助行政力量解决。

此外，若涉及金额不大，人民法院可依法适用小额诉讼程序，流程快、成本低，且一审终审，能快速拿到判决。判决生效后，若商家不履行法院判决，消费者要在判决生效后2年内向法院申请强制执行，避免超过诉讼时效影响维权。

活体商品售出不退？

霸王条款不受支持

近年来，部分商家在发货前会向买家发送“须知”，以各种理由规避自身责任，避免消费者退货。碰到这类“霸王条款”，消费者该如何保护自身权益？

市民老张有养鱼的爱好。日前，他在淘宝上看到一家网店，对其中的观赏鱼颇感兴趣，便下单

购买了一批活体珊瑚及观赏鱼。下单后，卖家立刻通过客服发送了自行撰写的《生物验收流程及风险告知》，并作出“签收后6小时内报损”“必须提供一镜到底的开箱视频”等规定，同时注明“下单即视为接受”。

货物送达后，老张打开包装，发现有几条鱼已经死亡，部分珊瑚也状态不佳，便向平台申请退款。然而，老张开箱心切，并未按照商家要求拍摄一镜到底的开箱视频，商家因而拒绝退款，并向法院提起诉讼。

“商家辩称，自己已经列出‘活体售出不退’‘6小时内报损’‘一镜到底开箱视频’等条款，但实际上，这些条款都不合理地加重了消费者的责任。”台江法院法

官表示，网络经营者为提升效率可以制定格式合同，但其内容必须公平合理。本案中，卖家单方设定的条款过于严苛，几乎将运输风险全部转嫁给消费者，违反公平原则与消费者权益保护法，应认定无效。最终，法院依法判决，驳回商家的全部诉讼请求。

近年来，各类活体商品运输屡见不鲜，许多商家也常常列出“售出不退”等条款。台江法院法官表示，无论如何约定，经营者都对商品质量有根本性的担保义务。

若售卖特殊品类，则经营者更应预见运输风险，通过优化包装等方式降低货损风险，而非将风险强加于消费者。任何试图通过“霸王条款”来免除自身责任、限制消费者权利的行为，都不会

得到法律的支持。

发错货即享三倍赔偿？

消费者权利不可滥用

为保护消费者权益，我国法律规定，消费者在遭遇欺诈行为时，可向经营者主张“退一赔三”。然而这项规定并非适用于所有的情况。

市民老柳因日常生活所需，打算采购多双鞋子，便花费1500元，在陈某的网店一次购买了8双鞋子。然而，由于时值网购高峰期，陈某并未发现老柳购买了8双鞋子，只打包发出了1双鞋。

收货之后，老柳发现鞋子数量不对，当即申请退货退款。陈某也同意退货，并将货款全额退还。然而半年过后，老柳突然将陈某告上法庭，认为陈某发货不对板的鞋子且数量严重不符，属于故意违反法律规定，欺诈消费者，应按照“退一赔三”加以处罚。

罗源法院法官介绍，老柳所说的“退一赔三”，属于惩罚性赔偿，经营者提供商品或服务时存在欺诈行为，是适用该条款的关键。欺诈的表现形式较多，但陈某仅是发错鞋子数量，更偏向于工作疏忽，且事后也已退还老柳购物款，故对老柳所诉请的惩罚性赔偿不予支持。

“三倍赔偿是一种严厉的惩罚性措施，旨在惩戒经营者的欺诈行为，消费者应当提供证据，证明经营者存在欺诈行为。”罗源法院法官表示，在类似案例中，如果消费者已通过退款弥补损失，法院一般不支持额外三倍赔偿，以避免滥用诉权。

福州一的哥频繁撞车获利2万余元落网 两月23次“碰瓷”的真相

本报记者 阮冠达 杨玉娟



警惕恶意“碰瓷”。吴世耀图

“右转让左转、转弯让直行”，这句老司机耳熟能详的口诀，却成了不法分子“碰瓷”的借口。福州男子林某利用“变道让直行”的交通规则，频繁制造交通事故，获取利益。近日，鼓楼法院审结了一起交通领域“碰瓷”的诈骗案件。

的士司机两月内多次撞车

“我当时已经打了转向灯，也留意了后方的来车。结果要变道完成的时候，一辆出租车就突然撞了上来。”回忆今年4月的交通事故，张女士仍然记忆犹新。撞车后，她还没反应过来，后车司机林某便下车，与她商量理赔。由于张女士变道在先，她也被判定负事故全部责任。在修理费之外，林某还向她索赔误工费等费用，最终，张女士车辆的保险公司向林某赔付了1300元。

单独来看，这是一起常见的，由前车“失误”所造成的交通事故。然而，相似的交通事故，在林某的身上不断上演。今年3月

至5月，短短两个月时间，林某先后“遭遇”多次类似的交通事故，而且每次都是恰好从后方撞上前方变道车辆，林某均为无责方。

高频事故实为恶意“碰瓷”

高频次的事故理赔，很快引起了交管部门的注意。经过分析研判，警方认为林某存在“碰瓷”

嫌疑，将其通知到案接受调查，并将案件移交给检察院。

“我们综合分析了理赔记录及银行流水，并走访相关汽修网店，最终确认林某遭遇的事故次数为23次，涉案金额达34000余元，直接获利20000余元。”鼓楼检察院检察官表示，调查中，鼓楼检察院发现，林某在每起事故中的

碰撞角度都高度雷同，且下车后也多以误工费等类似话术进行索赔，明显存在异常。

在扎实的证据面前，林某最终认罪认罚。“主要是觉得开出租车赚钱少，就想顺便制造点事故‘碰瓷’。”他表示，今年以来，他依靠车技，驾驶出租车常年活动于鼓楼、晋安、台江等地，在行驶中看到有车辆准备变道或调头，便故意上前碰撞。

由于林某车技较好，对碰撞时机掌握精准，这些事故都没有造成人员伤亡。此时，林某便下车商议理赔事宜。而前车司机由于自己变道在先，在交通规则上不占优势，几乎也都选择赔偿，或自己掏钱“私了”，或让保险公司赔偿。事后，林某也没有使用赔偿金维修车辆，而是将其装进自己的腰包。

法院：除犯诈骗罪还需退赔相应损失

很快，鼓楼检察院对林某提

起公诉。综合考虑全案情节，鼓

楼法院依法以诈骗罪判处林某有期徒刑1年2个月，并处罚金人民币8000元，同时责令被告人林某退赔相应受害人的经济损失。

“自身权益遭到损害后再索取赔偿，才是正当维权的方式。为了索取赔偿而故意制造事故，就成为了‘碰瓷’。”鼓楼法院法官助理林宗汶介绍，在道路交通领域，“碰瓷”者多利用道路拥堵、交替通行、变换车道等情况作案。这一行为不仅侵犯了公民的财产权益，也影响了正常的道路交通秩序和安全。

遇到“碰瓷”者，车主该怎么办？林宗汶表示，市民在日常驾驶过程中首先要遵守交通法规，避免给予不法分子可乘之机。“一旦发生事故，要保存好行车记录仪、现场照片等相关证据，若遇到疑似‘碰瓷’的行为，应及时向公安机关举报，共同维护安全文明道路交通秩序”。

马尾“诉调对接” 高效化解劳资纠纷

6名职工获补偿12万余元

本报讯（记者 叶欣童 通讯员 何黎梦）近日，马尾区总工会与区法院通过“诉调对接”联动机制，成功调解一起6名职工与某建材公司的劳动纠纷，促成双方达成一致，企业方一次性支付经济补偿及相关费用共计121100元。

据了解，雷某等6名职工因与福州某建材有限公司解除劳动关系，双方就经济补偿金额产生分歧。在协商无果的情况下，职工向区总工会和法院寻求帮助。接到诉求后，两部门迅速启动“诉调对接”机制，主动介入了解，搭建沟通平台，并围绕相关法规，清晰梳理补偿标准和计算依据，引导双方理性协商。

经过耐心疏导与法院的专业指导，企业与职工最终摒弃对立情绪，达成一致意见。企业同意一次性支付相关费用，劳资矛盾得以高效化解。



双方达成圆满调解结果。通讯员 何黎梦摄

出具虚假检验报告 涉事企业被罚3.1万元

本报记者 宋亦敏

今年3月，闽侯县市场监管局根据线索，对福建升源检测技术服务有限公司涉嫌出具虚假检验报告一案立案调查。经查，该公司在未对车辆罐体实际检验的情况下，为广东云浮某运输公司出具2份液体危险货物罐车金属常压罐体检验报告，违法所得1000元。该行为严重危害道路交通安全和公众生命财产，扰乱市场秩序，损害检测行业公信力。今年6月，闽侯县市场监管局依据案发时的《检验检测机构监督管理办法》等有关规定，对当事人作出罚没款合计3.1万元的行政处罚。

案例点睛

《检验检测机构监督管理办法》（2021第十四条 检验检测机构不得出具虚假检验检测报告。检验检测机构出具的检验检测报告存在下列情形之一的，属于虚假检验检测报告：（一）未经检验检测的；（二）伪造、变造原始数据、记录，或者未按照标准等规定采用原始数据、记录的；（三）减少、遗漏或者变更标准等规定的应当检验检测的项目，或者改变关键检验检测条件的；（四）调换检验检测样品或者改变其原有状态进行检验检测的；（五）伪造检验检测机构公章或者检验检测专用章，或者伪造授权签字人签名或者签发时间的。第二十六条 检验检测机构有下列情形之一的，法律、法规对撤销、吊销、取消检验检测资质或者证书等有行政处罚规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由县级以上市场监督管理部门责令限期改正，处3万元罚款：（一）违反本办法第十三条规定，出具不实检验检测报告的；（二）违反本办法第十四条规定，出具虚假检验检测报告的。

法治福州·“谁执法谁普法”之窗
市委依法治市办 市司法局 福州日报社

讲文明树新风 公益广告

