

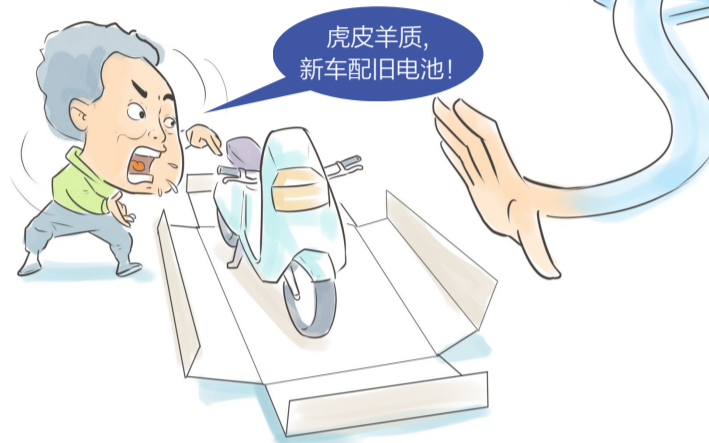


海都故事绘

编者按:网购新电动自行车,电池却是翻新的,商家是否构成欺诈?开开心心购买新车,提车时竟发现是一辆有划痕、污渍的“展车”,遭遇此种情形,消费者能否主张赔偿?签了健身合同,约定打卡39次可全部返现年卡预缴费用,最终商家却“反悔”了,消费者能拿到返现吗?诚信是金,诚信经营是商家赢得客户信赖的基石。商家可别捡了芝麻丢了西瓜,因小失大。失信于客户,谈何发展壮大?本期《海都故事绘》三个案例与商家不诚信经营有关,且看法院的判决。



网购新车电池是旧货 商家被判“退一赔三”



消费者在某购物平台下单了一辆电动自行车,商家承诺电动车配备全新电池,到货后却发现配备的是翻新电池。消费者认为商家、平台、物流公司共同串通涉嫌欺诈,起诉要求赔偿损失1.45万余元。近日,海南省海口市中级人民法院二审判决商家“退一赔三”。

法院审理 电池是售后翻新的 商家消极隐瞒事实

2024年初,海口市民陈先生付款2177.12元在某购物平台购买了商户“佳某车业”售卖的一台免运费的电动自行车。下单后,商家告知因运输电动自行车需另行支付特殊包装费120元,如需要给电动自行车上牌要另行支付开具上牌发票服务费200元,上述款项共计320元。陈先生同意上述支付要求,并在购物平台App上直接支付了320元,商家向陈先生开具了票面金额为2377元的发票。

陈先生收货后,怀疑电动自行车的电池不是原厂出品的,遂检查电池并向电池官方咨询以及市场监督管理局投诉,证实该电动自行车的电池为售后维护电池。陈先生要求退款退货,商家同意陈先生寄回电动自行车后退款。陈先生申请退款退货后,找到一家物流站运输电动自行车。在支付相应运输费后,陈先生将车交付给物流站运输。由于电动自行车没有电池检测报告,物流站拒绝运输,导致该车一直滞留在物流站,之后购物平台以该笔订单未退货为由,驳回了陈先生的退款申请。

陈先生以电商平台所属寻某公司、商家、物流站以及物流站所属公司吉某公司共同串通侵害其权益为由起诉到海口市秀英区人民法院,要求寻某公司、商家赔偿损失1.45万余元和赔偿交易所支付的3192.12元的法定贷款利息,并共同登报向其赔礼道歉。

秀英区法院经审理查明,陈先生购买车辆时未显示二手车及翻新车辆,按照普通消费者的理解案涉车辆应为全新车辆、全新电池,商家在购物平台聊天对话中也对车辆及电池为全新作出了承诺。然而,通过电池喷码编号查询可知,该案涉电池为售后翻新电池,商家行为属于消极隐瞒事实,已实际导致陈先生在未能清楚知悉车辆真实情况的前提下作出违背其真实意思的决定,构成欺诈。

法院认为,商家应赔偿陈先生购买商品的价款2177.12元的3倍即6531.36元,并向陈先生退还货款、运费、包装费共计320元。

海口中院二审判决,维持一审法院对商家赔偿陈先生6531.36元的判决,改判商家退还包装费、发票费及运费共计575元,并向陈先生退还货款2177.12元。

法官说法 故意隐瞒实情 可认定为欺诈

法官表示,本案中,商家作为负有告知义务的销售方,故意隐瞒电动自行车电池翻新的事实,使陈先生下单购买电动自行车,其行为符合欺诈的构成要件。根据消费者权益保护法,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。因商家存在欺诈行为,对陈先生主张三倍赔偿的请求,法院予以支持。(法治日报)

商家失信 消费者该咋办?

建隆漫画

所售车辆曾系展品 未予告知构成侵权

原告甲某花费21万元在被告某公司处购买了一辆汽车,购车时被告明确告知甲某车辆为全新车,车辆行驶里程20公里以内。但甲某提车时发现车辆存在划痕、玻璃有污渍、车内有污渍、行驶里程为21公里,遂要求被告更换车辆。被告称系正常情况,不同意更换车辆。甲某在与被告多次确认案涉车辆为全新车后提车,但在车辆使用过程中,甲某通过车载系统发现该车辆于2023年10月有人乘坐,便立即与被告联系,要求更换车辆。被告称该车作为“展车”在展厅停放了3天,并表示“展车”就是新车,销售时无需告知,不予更换。

经多次沟通无果,甲某诉至陕西省西安市未央区人民法院,要求被告公开赔礼道歉并赔偿其损失合计8万元。

法院审理 侵犯了知情权和选择权 被告赔偿2万元

法院审理认为,原被告签订的《购车合同》系双方真实意思表示,合同内容不违反法律、行政法规的强制性规定,应为有效。被告交付车辆虽为“展车”,但仍为“新车”,且不影响原告订立案涉合同目的的实现,但被告在交付车辆时未如实告知车辆为“展车”的情况,违反了消费者权益保护法相关规定,侵犯了原告的知情权和自主选择权。综合双方当事人履行合同的实际情况、被告的过错程度以及被告在双方就案涉纠纷协商过程中已公开道歉等,最终,法院依法判决被告赔偿原告2万元。

一审宣判后,被告向西安市中级人民法院提起上诉,二审法院经审理后维持原判。

法官说法 经营者应详细告知车辆信息

办案法官表示,经营者在销售汽车时,应当就消费者询问的车辆性能等信息进行全面、如实告知,若经营者存在未详细告知的行为,即使不构成欺诈,也可能侵犯消费者的知情权以及自主选择权。在此,法官提醒消费者,在购买机动车等价值较高的商品时,应在仔细核对确认各项功能后,再签署相关交接材料,妥善维护自身合法权益。(法治日报)

承诺打卡39次返现3200元 商家却“反悔”

近日,北京丰台法院通报的一则涉预付费合同纠纷案显示,商家以打卡返现、退还诚意金等方式来吸引用户充值,但难以兑现承诺。在相关案件中,法院最终判决商家按照合同约定向消费者返现。



法院审理 双方签订协议有效 商家应履行返还义务

陈某与某健身公司签订年卡协议,约定陈某支付3200元后,每完成一定次数的打卡便可获得返现。按约定,完成39次打卡后,商家应退还全部款项。陈某完成了全部打卡要求后,商家却只返现1275元,剩余1925元迟迟未归还。无奈之下,陈某将商家告上法院。

丰台法院审理认为,双方签订的协议合法有效,合同明确约定打卡次数达到即可退还款项,陈某已完成39次打卡,因此商家应当履行返还款项的义务。法院判决商家向陈某退还剩余款项1925元。



法官说法 小心“免费午餐” 不合理绑定条款

法官表示,商家往往通过“免费”或“超值优惠”等方式吸引消费者,但这些所谓的“免费午餐”往往伴随着隐性消费或不合理的绑定条款。消费者应避免因贪图小便宜而忽视可能存在的消费陷阱。在参与任何促销活动之前,消费者要确保自己充分理解活动的所有条件,特别是服务的内容、限制和退款条款,确保自己具备充分的选择和退出权。(央视新闻)