

约定延迟发货的订单竟“交易成功”

买家起诉要求退款并支付三倍赔偿金



当下,“双十一”购物节正如火如荼地进行当中,大量消费者本想网购图个方便,但此时,很多“坑”也埋下了。买家快递未到,卖家款项却早已到账,货去哪儿了呢?



买家未收到货,竟无法申请退

2023年6月,曹树(化名)在某二手平台看中了一款智能马桶。咨询时,客服刘大文(化名)称店铺是挂在平台上的厂家自营店,这些智能马桶都有全新正品保证,防伪码也可查询,且直供电商平台,都是出厂价,大促期间下单更优惠,可以先下单,他们可以延迟发货。

曹树便支付了货款1180元,但是考虑到自家装修进度,曹树告诉刘大文自己的快递需要延迟发货。

2023年12月,曹树想通知刘大文发货,却发现该订单已发货且系统自动确认收货、交易成功。曹树向刘大文询问发货信息,刘大文称商品已经发货,要查物流,又称货物一直在中转仓库,可安排发货。

曹树觉得并不靠谱,便要求全额退款,刘大文不同意,表示退款需曹树支付每天2元的仓储费。下单前,刘大文明确表示可以延迟发货,并未提及仓储费用,故曹树对此表示不满,坚持主张退全款并向平台投诉。

后来,平台回复称经多次联系,刘大文一直未配合处理商品问题,因该笔交易已确认收货,交易已完成,货款已经转入了卖家账户,无法保障追回,平台会继续跟进处理。

曹树还发现刘大文的账号显示为“该用户因违反法规或相关规则,账号已被处置”,之后就联系不上刘大文了。另外,曹树还向平台了解到,如卖家点击线下交易,没有物流信息也可确认收货。

因追回货款未果,曹树遂向江苏省江阴市人民法院提起诉讼,要求刘大文退还货款,并支付三倍赔偿金。

法院:虚假发货骗取消费者钱款属于欺诈行为

本案中,卖家刘大文通过二手平台销售全新的品牌智能马桶,且明确表示其是厂家挂在平台上的直销直供电商平台,其行为已明显不属于在该平台出售二手闲置物品的范畴,可以认定刘大文为电子商务经营者。

曹树通过网络平台向刘大文购买智能马桶,双方成立的信息网络买卖合同合法有效,刘大文应按合同约定履行发货义务。交易前,双方对于延迟发货事宜达成了一致,然而刘大文却

在未实际发货的情况下点击发货,并完成交易。经曹树询问,刘大文承认了未发货的事实,在曹树主张退款协商、平台介入后仍未退还货款。刘大文未按照合同约定提供商品,以虚假发货的方式绕过平台收货规则,骗取消费者钱款,属于欺诈行为。

据此,法院判决刘大文退还曹树所付货款,并支付三倍赔偿金,对于刘大文提出的中转仓储费用,因事先未达成约定,法院对该笔费用不予支持。

法官:警惕虚假发货陷阱 维护自身合法权益

发货是履约过程中的一环,虚假发货是否构成欺诈,需要分析其行为是否满足欺诈的构成要件,即欺诈人存在欺诈的主观故意,被欺诈人因欺诈行为而陷入错误认识,并且基于错误认识作出了意思表示。

具体到本案中,刘大文以“618”期间的优惠价格,并承诺可以延迟发货作为条件吸引消费者曹树下单购买,后在曹树不知情的情况下,以线下发货、自动确认收货的方式拿到货款,经曹树协商、投诉后未做出合理解释,并且以事先未提到的仓储费用为由,拒绝退还货款或重新发货,欺骗故意明显。

曹树在“618”促销期间购买家装产品,着重关注价格及交货时效因素,与刘大文沟通中也强调了延迟发货的需求。此后刘大文未按要求发货,并提出支付仓储费用的要求,不符合消费者的合理预期,可以认为曹树因刘大文的行为作出了错误的意思表示。因此,本案中刘大文的虚假发货行为已构成欺诈。

与线下购物的实体交易不同,线上网络购物中买方付款、卖方发货、买方验货存在一定时间差,不能同步完成,进而导致纠纷产生。

消费者网购时应优先选择有良好评价和高信誉的卖家,在交易过程中保存好双方的聊天记录,在收货时务必仔细查验商品,可拍照或视频留存。在发生纠纷时,消费者可申请平台介入沟通,必要时通过司法途径维权;平台也应积极履行管理职责,依法协助消费者维护其自身合法权益,构建规范的网购市场秩序,促进电子商务持续健康发展。

据江苏高院



帮朋友开车出事 需要赔偿吗?

赵某坤与张某是朋友关系,2022年7月12日,赵某坤与张某及其他朋友聚会用餐。用餐结束后,赵某坤因饮酒过量不便开车,便由张某驾驶刘某香(赵某坤之母)的车,将赵某坤带至酒店休息。在前往酒店的路上因道路积水致车辆涉水受损,保险公司将涉水车辆拖至4S店进行维修,后保险公司支付给修理厂6.7万元。

2022年11月30日,刘某香将张某起诉至法院,要求张某赔偿其车辆维修费用及车辆贬值损失共10万元。

法院审理本案的争议焦点是,刘某香请求张某赔偿涉案车辆维修费和车辆贬值损失是否有基础事实依据。法院着重审查张某是否对涉案损失存在重大过错。

据调查,事发当晚,赵某坤、张某及朋友多人一起聚会用餐。由于赵某坤饮酒不便驾驶涉案车辆,便由张某帮忙驾驶。当时张某驾驶车辆的行为是在赵某坤等人饮酒状态下,为保障其身体健康等权益而实施的情谊行为。如果情谊行为人在实施过程中,因主观上疏忽大意或过于自信而未达到法律规定或社会生活一般原则所要求的注意程度,从而造成了损害事实,那么其应当承担相应的法律责任。

根据查明的事实,事发当晚城区降雨,涉案道路是城区主干道。凌晨3时,张某驾驶车辆送饮酒后的赵某坤回酒店,途中张某已尽到观察路面、预判水深与发动机距离以及谨慎驾驶等注意义务。刘某香提交的证据也不足以充分证明张某对涉案损害存在故意或重大过失情形。因此,法院不予支持。

据南宁市中级人民法院