

网购已成为不少人的购物习惯，各大网购平台为了方便消费者，制定了如“七天无理由退货”“极速退款”等多项机制措施。然而，有个别消费者动起了“薅羊毛”的歪脑筋，在商品无任何瑕疵的情况下，申请“仅退款”却不退货，从中获利。安丘市人民法院通过网络庭审审理了一起申请退款引起的买卖合同纠纷案件，消费者李某不仅要退还货款，还要赔偿经营者部分损失。

□潍坊日报社全媒体记者 张韶华

基本案情

原告王某在某购物平台经营一家宠物店铺，主要售卖宠物垂耳兔及相关用品。今年6月份，被告李某通过该平台从原告处购买宠物兔一只，支付价款124元。

收到宠物兔后，李某向平台发起了“我要退款（无需退货）”的申请，申请原因为“其他原因”。

随后，该平台将124元的购兔款退还给李某，李某也未将宠物兔退还给王某。双方多次沟通未果，王某向法院提起诉讼，要求李某退还货款124元以及赔偿相关损失。

安丘市人民法院经审理认为，原告王某经营的宠物店铺能支持的退款情形为“24小时内宠物兔死亡及运输过程中宠物兔死亡”，从原告王某提交的微信聊天记录来看，被告李某收到的宠物兔存活，不符合仅退款的情形。被告李某对宠物兔不满意，可协商退款退货，但李某在退款成功后并未退货，违反了诚信原则和公平原则，损坏了交易的等价有偿规则和交易秩序。依照相关法律规定，法院最终判决被告李某退还124元货款，酌情赔偿原告王某100元损失费。

判决作出后，原告、被告双方均服判未上诉，被告李某已履行退款赔偿义务。

法官说法

“网络并非法外之地，消费者在网购平台下单后，消费者和经营者之间即形成买卖合同关系，双方均应当按照合同规定，全面、诚信地履行合同义务。”安丘市人民法院法官李梅表示，这种合同关系是受到法律保护的，消费者和经营者都要讲诚信、守信用，规范好自己的行为。

《中华人民共和国民法典》中多条规定都体现出公平诚信原则。其中，第六条规定，民事主体从事民事活动，应当遵循公平原则，合理确定各方的权利和义务。第七条规定，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。第八条规定，民事主体从事民事活动，不得违反法律，不得违背公序良俗。

当消费者的合法权益受到损害时，可以通过与商家协商、平台申诉、拨打12315、诉讼等合法途径维护自己的权益。本案中，李某利用平台漏洞，在申请退款并成功后，无正当理由却不退货，已经违背了诚信原则。

《中华人民共和国民法典》第五百零九条规定，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。第五百七十七条规定，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。

因为案件诉讼时距离李某收到宠物兔已两个月，不符合退货情形，法院最终判决李某退还货款并赔偿王某因纠纷产生的损失100元。

法官提醒，网上购物时难免会遇到消费纠纷，但不论是消费者还是经营者，都应该运用法律武器来维护自己的合法权利。对消费者来说，如果被认定为“恶意退款”“恶意差评”，只会让“仅退款”变成“多赔钱”。



仅退款不退货 有违诚信要赔偿 退货以次充好 构成诈骗被判刑

以案释法



每一次网购交易的成立，都在经营者和消费者之间达成了一次买卖合同关系，这就要求双方都要按照诚实守信原则来进行交易。为了营造出更好的消费体验，网购平台大多推出了“七天无理由退货”的措施，然而有消费者借这个便利做小动作从中获利，却不知这种行为已违反法律规定，将面临刑事处罚。寿光市人民法院审理的一起网购退货时以次充好的案件，被告小明（化名）的行为已构成诈骗罪，被判处有期徒刑七个月，缓刑一年。

□潍坊日报社全媒体记者 张韶华

基本案情

2022年8月，小明先后在某电商平台下单付款购买vivo手机、iPhone手机等商品。收到货后，小明就以“七天无理由退货”为由申请了退货。

由于快递员在接收快递时，一般不会对寄送商品的品牌、质量等具体信息进行鉴别，小明便在退货时，将应该寄还的商品替换为价值较低的同类商品。

某电商平台在收到快递发现不是原商品后，联系到小明，小明却坚持说自己发货时寄送的确实是原商品，怀疑是不是中间环节出现了问题。因为无法查证，商家无奈只能吃哑巴亏，先后三次退还了小明的购机款1188.99元、7369元、7618.99元。借此机会，小明骗得三部手机，经鉴定，价值为14701元人民币（已扣除退回物品价值）。

今年8月份，小明在某电商平台购买某品牌羽毛球拍时，故技重施，将其他品牌的球拍寄送给平台，商家发现货不对版申请平台处理，该电商平台才发现先后几起类似事件都与小明有关，遂报警处理。

寿光市人民法院经审理认为，被告小明虚构事实、隐瞒真相，骗取公私财物，数额较大，其行为已构成诈骗罪。被告小明自愿认罪认罚，同时积极赔偿被害人损失并获得谅解，最终被依法判处有期徒刑七个月，缓刑一年，并处罚金人民币5000元。

法官说法

网络购物作为当前消费者购买商品的重要渠道之一，给大家带来了不用跑腿、节省时间、提高效率等便利，而网购平台推出的“七天无理由退货”也为消费者放心安全购物提供了有力保障，而健康有序的消费环境需要经营者和消费者来共同维护。

“本案中，小明在退货时以次充好，被问及时还谎称不知情，以非法占有为目的骗取手机，其行为已经构成了诈骗罪。”寿光市人民法院刑事速裁团队法官王伟霞表示，根据《中华人民共和国刑法》第二百六十六条规定，诈骗公私财物，数额较大的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产。

法官在此提醒，“七天无理由退货”是为了有效保护消费者合法权益的，但“七天无理由退货”不是“七天无理由消费”，若是利用购物平台“七天无理由退货”、快递员很少“拆箱验货”等漏洞以次充好掉包换货，诈骗、损害到商家的合法利益，会因为触犯法律而付出代价。

法官同时呼吁，快递站作为重要的衔接环节和第三方，要做好退货验收工作，开箱验明后再接收，以切断调货换货的不良路径，确保买卖双方公开透明的交易。