

小丽货比三家，准备在网上购买一款厨房拉篮。有商家为了吸引顾客，在商品首页标注“8点开抢前20名购买者半价优惠”。

抢购当天，小丽算准了时间，开抢后3秒内就抢到了自己心仪的商品，但中奖名单2天公布后却没有她的名字，小丽怀疑，商家的这份中奖名单存在造假的可能...

案情回放

小丽准备在网上购买一件厨房拉篮，正巧建达公司在其经营的网店首页宣传“前20名半价”活动。小丽立刻与商家客服联系，确认店铺活动是否真实有效。客服给予肯定答复，并告知她，只要下单时间和付款时间均在当日20时后，即可参与活动。

当晚，小丽手不离“机”。20时刚到，她就迅速下单并完成了约1400元的厨房拉篮付款。但两天后，该店铺公布的前20名半价客户名单中却并没有小丽。小丽失望之余，冷静分析了名单详情，发现按照时间推算，自己已肯定入围前20名付款的买家，商家公布的这份中奖名单存在造假的嫌疑。小丽要求商家兑现半价承诺，遭商家拒绝后，诉至上海市青浦区法院。

小丽认为，首先，她在与涉事商家交涉过程中，商家承认中奖名单中的购买者实际是提前就已经提交了订单，到了当日晚上20点准时支付的，所以付款时间才会如此之快。其次，她了解到所谓的中奖名单中的购买者也并没有享受到商家此前宣传的半价优惠。最后，自己是严格按照商家的活动要求参与的，且在20点后仅3秒内就完成了下单和货款支付等手续，应该符合前20名购买者的入围条件。但经过沟通，商家只肯按原价进行发货，或是让其本人申请原价退款处理。商家的上述行为已构成欺诈，理应主张退还一半价款并以购买商品价款的三倍赔偿损失。

庭前和解

该案法官与商家所在地的市场监管部门联系，获得了商家相关负责人的电话，向商家耐心释法说理，并告知法律风险。商家负责人最终承认了自身存在错误，确认公布的中奖名单确实有误，按照活动规则小丽确实中奖了，应该享受半价优惠。商家立即将商品发货，并退还小丽一半价款。

而小丽也表示谅解，愿意接受商家的半价退款，不再追究其余责任，向法院申请撤诉。

法官说法

按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条的规定，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三倍。本案中若查明商家确实存在欺诈行为，则小丽要求三倍赔偿的诉讼请求符合法律规定。双方当事人自行达成和解，原告以收到商家退还的一半价款，双方纠纷已解决为由向法院申请撤诉，系当事人对自身权利的处置，符合法律规定，法院予以照准。

如今，网络购物因其便捷性成为了不少人的选择，而网络店家也会抓住不同的时间节点，开展多样的优惠促销活动。但却有部分商家却动起了“歪脑筋”，存在商品质量问题、以次充好、活动造假、中奖名单造假等种种乱象，以上行为不仅损害了消费者的权益，更无益于行业市场健康长远发展。作为消费者，网购需理性，维权意识也要提高，妥善存证；当遇到侵权行为时，需积极采取维权行动，维护自身合法权益。作为商家，应树立诚信经营理念，规范经营行为，才能在实现短期经济利益的同时，维护行业秩序，促进行业的持续向好，谋求长远利益。

网购小贴士

01

选择正规的平台，不要随意在陌生的渠道下单购买；

02

对网购促销活动，要查清规则，多咨询核实，保存相关网购页面（可截图保持）或者聊天记录以备维权需要；

03

关注商家信用及其他消费者对商品的评价，对商品有全面的认知；

04

莫贪便宜，理智消费，网购商品虽然物美价廉，但对商品质量、性价比仍要有合理预估；

05

若有纠纷，不论大小，积极维权，及时沟通，寻求平台、消协等帮助。

这个小贴士也请收下：



消费者在网购时，要注意选择正规的购物平台，选择信誉度高、评分指数靠前的经营者，避免掉入购物陷阱。

其次，如果经营者向消费者发出了含价保承诺的促销链接信息，构成要约，消费者可以主张经营者履行其承诺；

若消费者基于低价承诺购买商品组合后，电商经营者以更低价格出售高度重合的商品组合，虽不属于欺诈，但构成违约，消费者可以要求商家双倍返还定金，如果商家不返还，消费者可以找市场监督管理部门投诉，或要求有关部门调解解决；

如果调解解决不了，可通过仲裁或法院维护自己的权益。

约定签收就不能退货
不合理的格式条款
是否无效？

签收不退！ 不退不换！



根据《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定》第一条的规定：电子商务经营者提供的格式条款中有“收货人签收商品即视为认可商品质量符合约定”规定的，消费者可以主张该格式条款无效。

该条款有力规制电子商务经营者的违法失信行为，有效维护消费者的合法权益，对警示电子商务经营者守法诚信经营，维护“清朗”网络消费市场秩序具有典型意义。

根据《产品质量法》第四十条的规定：对于经营者提供的不符合质量要求的商品，消费者可以主张退货退款。

（注：文中所涉人物名称均为化名）

（综合上海青浦区法院、福建马尾法院、《案件聚焦》栏目）

来源：看看新闻Knews