

来源：长沙开福法院

转自：长沙开福法院

特别提示：凡本号注明“来源”或“转自”的作品均转载自媒体，版权归原作者及原出处所有。所分享内容为用户个人观点，仅供读者学习参考，不代表本号观点

双十一购物狂欢已结束

大家的包裹都收到了吗？

网购商品难免有退换

退换货维权踩坑？

法院来帮你

案例

小云：买家/原告

XX公司：卖家/被告

2020年

12月10日，原告小云在被告网店购买了一台组装电脑主机，售价为1174.53元。

交易截图

2021年2月开始，电脑经常出现故障无法开机，经3次返修都没有修好。

2021年6月2日，小云与卖家协商退货，卖家同意退货，但双方就退货款金额存在争议。

2021年

7月1日，淘宝平台介入

处理，经协调，小云同意卖家提出的“折价300元”的退货退款意见。

协商截图

2021年

8月1日，淘宝平台退款到账，小云只收到了300元，小云向平台申诉，但诉求无法得到解决，遂诉至法院，请求判令：

- 1、被告退还原告退货款574.53元并赔偿违法所得574.53元之三倍罚款共计2298.12元；
- 2、被告支付原告三次返修运费共计87元；
- 3、被告赔偿原告精神损失费1000元；
- 4、被告支付原告诉讼费用。

原告小云认为：

“折价300”系被告扣除300元后应向原告退还874.53元

被告商家认为

“折价300”系该电脑的剩余价值为300元

你们怎么看？

买家、卖家对话截图

法院审理认为

本案的争议焦点系对折价的理解不同，被告作为经营商家，在退货时有义务就上述争议向原告解释，即对于退款金额，被告有向原告明示的义务，故对于上述争议，本院确认原告的意见，

即折价的含义为，电脑的减损价值为300元，被告在扣除300元后应向原告退还874.53元

，对于运费及其他损失，原告未就其主张提交相应的证据，不予支持。

判决

- 一、被告向原告退还购货款574.53元；
- 二、驳回原告其他诉讼请求。

法官说法

王小强 | 案件承办法官

网购是通过虚拟网络平台达成的协议。网购中，协议双方的非在场性，导致双方对于商品的品质、价格、售后服务、违约责任等相关事项无法进行面对面查验、核实、明确，容易引发纠纷。本案中，双方就退货后的退款计算方式产生争议。双方虽已协商，但协商所用词语存在歧义导致争议。

考虑到销售方经常性提供商品，处于相对较强地位；消费者网购频率有限，处于相对较弱地位，同时结合“折价”本身的歧义，法院将词义明确的责任分配给被告（销售方）。

网购确实便利，但良好的网购秩序需要多方主体共同维护，特别是商品销售方与平台提供方的诚信经营。作为普通消费者，网购时应理性选择诚信网店，选购商品时注意保留购物凭证以便维权时有所依据。