

□ 本报记者 安海涛 本报通讯员 杜 凡

新闻  
纵深

随着市场经济的快速发展,消费欺诈行为也日益增多,严重损害了消费者的合法权益。虚假宣传、商品迟迟未交付、诱人的促销套路……如果消费者遇到这些陷阱,该如何维权?近日,福建省厦门市中级人民法院梳理了一些消费者维权案件,提醒消费者防范相关风险。

# 消费“陷阱”重重,是否都能“退一赔三”?



漫画:穆 依

## 二手车交易隐瞒车况,买到的竟是“泡水车”

在二手车交易市场中,车辆的真实状况往往是买家最为关心的问题。然而,当卖家隐瞒车辆的重要瑕疵时,是否构成欺诈?买家又该如何维护自己的合法权益?

2021年2月底,阿东向小强购买了一台奔驰二手车。在交易过程中,阿东询问小强,如果车辆检测出毛病怎么办?小强表示,如果检测出有其他毛病,定金可以退还。随后,阿东支付了3000元定金,小强也通过微信确认了这一约定。之后,双方商定车辆以36万元的价格成交。

2021年3月2日,阿东支付了首付款10.5万元,并在小强的推荐下,向某银行申请了25.5万元的车辆抵押贷款,贷款期限为36个月,利息共计4.55万元。同时,阿东还办理了一笔9000元的一年期贷款,利息为500元。这两笔贷款均转入了案外人顺昌汽车服务有限公司(化名)的账户。

2023年10月和2024年4月,因阿东打算换车,经委托两家第三方检测机构检测后发现,案涉车辆存在水淹记录,为泡水车。阿东找小强询问情况,小强未予理会。阿东便将小强诉至厦门市翔安区人民法院,要求小强返还车辆购车款36万元、赔偿抵押贷款利息损失5万元,并要求退一

赔三。

小强表示,他只是中介,不是经营者,收到购车款后就转给出卖方阿乐了,只赚了通过银行办理贷款业务的返点。而且他已经告知阿东先验车后付款,如果阿东验车后发现任何问题不想买,他全额退还定金,但阿东检测车辆后并未提出任何异议,仍支付了剩余购车款,说明阿东对车况是知晓并认可的,并不存在欺诈。

经调查,案涉车辆曾于2020年8月发生水淹事故。此后,车辆多次变更登记,最终于2021年3月3日变更至阿东名下。此外,小强是华星有限公司(化名)的股东,该公司经营范围包括二手车经销。自2020年1月至2021年3月期间,小强名下银行账户有多笔车辆交易记录,累计金额达310余万元。

翔安区法院审理后认为,本案的争议焦点在于:一是小强是否属于消费者权益保护法意义上的经营者;二是小强在销售车辆过程中是否存在欺诈行为。

法官认为,首先,关于小强是否属于经营者的问题。虽然消费者权益保护法中并未明确规定经营者必须是企业或组织,但根据反垄断法和反不正当竞争法的相关规定,经营者包括从事商品生产、经营或提供服务的自然人。小强作为华星公司的股东,在案涉车辆交易期间有多笔车辆交易记

录,因此可以认定其为从事二手车交易的经营者。

其次,关于小强是否存在欺诈行为的问题。小强未举证证明其在交易过程中向阿东披露车辆的实际出卖人是阿乐,且阿东的购车定金、首付款均直接支付给小强,贷款也是根据小强的指示办理。因此,小强应被认定为案涉车辆买卖合同的出卖方。

法官认为,在双方协商车辆买卖过程中,阿东支付了3000元定金,并表示要检测车辆。小强也明确表示,如果检测出问题,定金可以退还。然而,阿东在检测后未提出异议,仍支付了首付款并办理了贷款,车辆也过户至其名下。因此,现有证据不足以证明小强故意隐瞒车辆的水淹事故,不足以认定小强构成欺诈。但是,小强作为二手车经营者,有责任充分了解车辆的瑕疵状况并告知购买人。案涉车辆曾发生水淹事故,市场价值严重贬损。因此,小强应承担相应的违约责任。最终,综合考虑双方的过错程度、合同订立履行的过程及车辆使用的实际效果等因素,法院判定小强应退还购车价款的50%,并赔偿阿东因多办理贷款而产生的额外利息损失。

### 法官说法:

对于消费者而言,在购买二手车时,务必谨慎行事。首先,要选择正规的二手车交易平台或信誉良好的经销商。其次,在交易过程中,要明确约定车辆的质量状况、检测流程及违约责任等条款。此外,消费者应保留好相关证据,如聊天记录、转账凭证、检测报告等,以便在发生纠纷时维护自身合法权益。对于经营者而言,应当遵循诚实信用原则,如实告知消费者车辆的真实状况,不得隐瞒或虚假宣传。否则,不仅会面临消费者的索赔,还可能承担相应的法律责任,损害自身的商业信誉。

总之,二手车交易市场需要买卖双方共同维护良好的交易秩序。消费者要增强法律意识,保护自身权益;经营者要诚信经营,遵守法律法规,这样才能促进二手车市场的健康发展。

### 商品交付延迟,交货时间是否存在欺诈?

在日常生活中,房屋装修是许多

家庭都会面临的一件大事。然而,装修过程中往往会遇到各种各样的问题,其中商品交付延迟就是一个常见的纠纷原因。

小美因房屋装修需要,向阿红经营的筑连建材经营部(化名)订购卫生间及厨房的门。2023年5月底,阿红告知小美“定做十天左右”,小美因泥水装修进度问题,希望尽快交货。双方就价格等事项协商后,小美于6月初向阿红转账1500元。随后,阿红提出两个门需加价200元,小美在电话沟通中接受了价格变更。

自6月14日起,小美多次催促发货,阿红多次提供虚假发货承诺或时间信息。6月20日,阿红将物流单发送给小美,物流单显示发货时间为6月18日。6月21日,小美提出解决方案,要求当天送货或承担安装费用等,否则取消订单并要求赔偿。

6月23日,阿红送货至小美家门口,但由于门的颜色不符合约定,小美拒绝支付剩余款项,并将筑连建材经营部诉至翔安区人民法院,要求筑连建材经营部退一赔三,并赔偿对其造成的额外变更经济损失及安装费共计900元。

翔安区法院审理后认为,经营者应遵循诚信原则。本案争议焦点在于筑连建材经营部在交货时间上是否存在欺诈行为。从双方微信聊天记录来看,阿红在小美支付款项前仅告知“定做十天左右”,从常理而言,消费者直接关注的是购买的商品何时能交货,而不会去区分商家订做该商品需多长时间及送货路途上需多长时间。

法官认为,筑连建材经营部应当认识到,其如果无法做到在10天内交货,应当清晰地告诉小美从下单到交货所需的时间,但阿红并未将交货时间完整、明确地告诉小美,且在后续多次沟通中提供虚假发货信息,导致小美装修进度受影响。因此,法院认定筑连建材经营部在交货时间方面存在欺诈行为。

小美主张退还已支付的1500元,阿红同意,法院予以支持。双方协商确定的两扇门价格为1600元,小美主张赔偿4500元,法院认为这是小美对自身权利的处分,依法予以支持。阿红自认门的颜色不符合约定,同意退货,应自行取回门以避免损失扩大。对于小美主张的其他经济损失900元,因未举证且4500元赔偿

已足够填补损失,法院不予支持。最终,法院判决筑连建材经营部退还小美货款及定金1500元,并支付赔偿款4500元,合计6000元。

### 法官说法:

作为消费者,在购买商品或服务时,务必与商家明确约定各项细节,尤其是交货时间、质量标准等关键信息,并保留好相关证据,如聊天记录、转账凭证、合同等。当遇到商家延迟交货或提供虚假信息时,消费者应及时固定证据,如通过微信、短信或书面形式要求商家确认交货时间或承认违约行为。若商家存在欺诈行为,消费者有权要求增加赔偿,赔偿金额为商品价款或服务费用的三倍。

作为商家,应严格遵守诚信原则,如实告知消费者商品或服务的真实情况,避免虚假宣传或隐瞒重要信息。同时要规范经营行为,确保按时交付商品或服务,避免因违约或欺诈行为而面临法律风险,损害自身商业信誉。

### 免费领取的“大礼包”,是给老年人下的圈套

说好的免费领取“礼品三件套”,最后竟是恶意诱导老年人消费。2023年6月13日,于大爷收到自称是移动公司工作人员的报喜电话称,为了回馈网龄15年以上的老客户,随机抽取到于大爷的手机号码,告知其前往领取蒸锅、电动牙刷、学习机“礼品三件套”。

于大爷一听很高兴,赶忙领奖去了。领取完蒸锅和电动牙刷后,一位自称是厂家代表的人开始介绍,可以免费领取市场销售价4000多元的某品牌学习机,只要另外支付2799元的版权费,就可以获取从小学到高中所有课程的学习资料。

于大爷想着学习机可以给孙子用,就购买了配套学习资料,并要求开具发票。

发票标明:学习资料版权1套、学习机1台,金额2799元,但学习资料版权号码空白。

于大爷这时才发现,进行免费赠送活动、出售学习资料的竟然是某厨卫设备公司(化名),认为自己受骗了,立即向法院提起诉讼。

对此,某厨卫设备公司认为,免费赠送锅和牙刷三件套,但学习机并不是免费赠送的,客户需要承担学习资料的

费用,存一些学习费用后给学习机,不存在欺诈行为。

于大爷认为,某厨卫设备有限公司打电话通知其中奖可免费领取中奖礼品,欺骗、误导其购买某品牌学习机学习资料版权费,构成欺诈,起诉请求某厨卫设备有限公司兑现免费送某品牌学习机的承诺,退还学习资料版权费2799元并支付惩罚性赔偿金8397元,合计11196元。

厦门市思明区人民法院经审理认为,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。某厨卫设备有限公司冒充移动公司客服,虚构于大爷手机号码中奖的事实,以赠送“礼品三件套”为名吸引于大爷,先向其赠送蒸锅、电动牙刷三件套令其放松心理防线,再提出获得免费学习机需要支付版权费,诱导于大爷购买某品牌学习机学习资料版权费,既未就于大爷购买的2799元学习资料的内容、来源等信息履行说明义务,亦未提供软件的版权号以证明其价值,其行为符合虚构事实隐瞒真相的行为特征,构成消费欺诈。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,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。

因此,法院对于大爷主张三倍赔偿的请求予以支持,判决某厨卫设备公司赔偿于大爷共计11196元。

### 法官说法:

随着经济社会发展和生活水平提高,老年人逐渐成为重要消费群体。现实生活中,一些商家利用部分老年人贪便宜的心态,故意以免费赠送礼品等为名吸引其关注,后层层加码诱导消费。老年人大多缺乏对电子产品的消费经验,处于交易信息不对称的弱势地位,商家实施引人误解的宣传和隐瞒真相的诱导行为,足以导致老年人不明真相产生误判,从而作出了错误的意思表示。本案判决明确了以免费礼品为名吸引老年消费者,隐瞒有关产品的真实情况,构成消费欺诈,应承担惩罚性赔偿责任,对于引导经营者诚信经营、维护老年消费者的合法权益具有典型示范作用。

(文中人物均为化名)

直接用“友商”网购平台的消费券来给员工发工资?看似“两全其美”的操作,实则既不合适更不合法。

## 用人单位“以券抵薪”被判违法

苏州中院:工资必须发“钱”

□ 沈军芳 艾家静

余元消费券无法使用、提现。小刘认为,公司违法解除与其劳动合同的同时以消费券形式发放工资的行为亦不合法,于是提起仲裁并诉至法院。

本案一、二审法院均认定,上述供应链公司以严重违法公司制度红线为由解除与小刘的劳动合同属于合法解除,依法驳回小刘相关诉求。但针对公司“以券抵薪”发放工龄补贴的行为,法院审理后认为,工龄补贴属于工资组成部分,《中华人民共和国劳动法》第五十条

### 【法官说法】

## 维护劳动者按劳获酬合法权益

本案供应链公司可能出于降低运营成本、激发消费热情等因素考量,将一部分工资转为消费券,虽然表面数额是一样的,但性质不同,这种做法违背了“以货币形式支付工资”的规定,侵害了劳动者获得劳动报酬的权利。

工资是劳动者通过劳动获得劳动报酬的权利,是劳动者生活的主要来源和基本保证,以货币形式支付工资是为了确保劳动者通过劳动获取报酬并可以正常、广泛地流通使用,依法规范用人单位的工资支付行为具有必

规定,工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。用人单位不得以实物、有价证券等形式替代,不得规定劳动者在指定地点、场合消费,也不得规定劳动者的消费方式。

本案中,供应链公司于2023年1月至6月期间,以消费券的形式发放小刘的工龄补贴,该消费券无法提现且只能在指定平台消费,该行为违反了法律的强制性规定,于是一审、二审均判决支持小刘要求供应链公司以货币形式支付工龄补贴差额2065.53元的诉求。

要性。而消费券通常用于在特定平台或场所兑换商品或服务,不具有法定货币的流通性。

本案对用人单位“以券抵薪”的违法支付行为予以否定性评价,对依法维护劳动者按劳获酬的合法权益具有示范意义。在此,需提醒用人单位注意,其他任何非货币形式支付工资都是法律明确禁止的,用人单位发工资必须“发钱”,即以货币形式予以支付,不能用消费券、购物卡、代金券或实物等非货币代替。

## 网络主播竞业限制规则的司法应用困境与建议

□ 陈 实

### 类案剖析

网络直播行业依托数字技术革新实现爆发式增长,但主播跳槽引发的竞业限制纠纷呈现类型新、争议大、裁判难等特点。此类案件暴露出用工关系定性模糊、违约金裁量失衡、竞业期限合理性欠缺等问题,亟须通过规则创新实现司法裁判与行业治理的协同优化。

一是用工关系定性模糊导致司法分歧。网络主播用工形态兼具劳动从属性与民事合作性特征,现行法律缺乏精准界定标准。司法实践中既有依据考勤管理、固定薪资等特征认定劳动关系的裁判思路,亦有基于“接触客户数据”扩张适用竞业限制规则的扩张解释路径。法律关系认定的摇摆导致劳动合同法与民法典适用混乱,亟待建立“劳动—民事”二元关系的阶梯式认定模型。

二是违约金裁量标准缺失引发裁判失衡。司法实践中既存在全额支持约定违约金,亦存在按主播收入比例调整的情形。裁判标准不一源于缺乏动态平衡机制,既未系统考量机构流量投入、主播主观恶意、行业黄金周期等核心要素,亦未建立违约金与预期收益、实际损失的比例关系,导致类案裁判尺度悬殊。

三是竞业期限合理性欠缺统一审查规则。有法院判决虽普遍否定“终身禁止从业”条款,但对如非遗主播技艺传承等特殊行业限制期限延长、补偿对价机制(参照德国《商法典》补偿金制度)、公共利益豁免(借鉴美国FTC新规)等情形缺乏细化标准。当前裁判多采取“一

刀切”模式,未能实现行业特性与权益保障的实质平衡。

对此,笔者建议:

一是构建阶梯式用工关系认定模型。根据账号归属、收入结构(打赏分成占比)、平台控制强度(直播时长管理)、议价权对比等要素,划分强从属性劳动关系、弱从属性特殊用工、纯民事合作关系三类形态,对应适用劳动合同法竞业限制、参照适用民事保密义务、排除竞业约束三种规制路径。

二是建立动态违约金评估机制。确立“四维平衡”裁量规则:以机构流量购买、培训等实际投入为基础值,叠加主播恶意程度(如删除作品、私域引流)、行业平均黄金周期(如电竞主播3年)、违约金与合同总额比例(建议不超过30%)等调节系数,构建数学计算模型辅助司法裁量。

三是完善竞业期限合理性审查标准。确立“二分法”审查规则:对普通娱乐主播严格适用2年上限,要求平台按月支付离职补偿(基础薪资50%);对头部带货等核心主播,可经行业协会听证延长至3年,但需配套设立主播权益保障基金(从平台营收计提1%),补偿中小主播再就业损失。通过“法律规则+市场机制”的双轨制治理,实现商业利益与职业自由的动态平衡。

四是构建“制度供给—类案指引—技术赋能”的协同框架。建议尽快发布专项司法解释,提炼“账号价值评估”“黄金周期测算”等裁判规则;推动建立主播职业信用管理体系,实行“黑名单+转会费”市场调节机制;鼓励平台研发区块链存证、智能合约等技术治理工具。

### 本周说法

近日,江苏省苏州市中级人民法院审结了一起劳动合同纠纷案,认定用人单位未经协商即以消费券形式发放工龄补贴并限制提现、限定消费平台及方式的做法违反法律强制性规定,侵害了劳动者的合法权益,依法判决公司以货币形式支付工龄补贴差额。

2018年7月,小刘入职某大型网络平台企业旗下的一家供应链公司,劳动合同约定工龄补贴为每月500元,此后这笔款项一直以货币形式随工资一起发放。2023年1月,公司调整工龄补贴发放形式,改成以消费券形式发放至小刘在该公司所属集团购物平台的账户中,这些消费券无法提现且只能用于购买该平台商品。

2023年7月,劳资双方解除劳动合同,小刘在集团公司网购平台的账号被关停,其账户中还剩2000

漫画:蔺 颖