

卖家虚假发货

# 消费者可主张退一赔三

在网上购买了商品后，卖家通过录入虚假快递单号的方式虚假发货，并多次承诺虚假到货时间欺瞒买家，碰到这种情况，消费者该如何维权？3月15日，晋源法院发布一起相关案例。

## ■购买商品未收到货

2024年5月4日，薛某在某购物平台上的信阳某公司店铺购买了一个马桶。当天，平台显示，“预计5月5日24:00前发货，5月8日24:00前送达”。然而，到了5月8日，薛某并未收到货物，他多次与店铺客服联系，收到的回复却是“已经发出去了，在运输中”“亲，您的商品发的是物流直达，运输途中无法更新，已经在发往当地途中，到您当地后会第一时间更新信息，请耐心等待快递员电话联系您”。

此后，货物仍未送达，薛某已支付的979.17元，信阳某公司也未退款。而

根据该公司提供的快递单号，也未能查询到快递公司的相关承运信息。快递公司还否认薛某购买的商品由其实际承运，表示其对薛某与信阳某公司之间的买卖关系和商品情况完全不知情。

## ■买家要求退一赔三

薛某以信阳某公司属于虚假发货欺诈消费者为由诉至法院，请求判令解除双方的网络购物合同，要求信阳某公司退还货款979.17元，并支付资金占用利息（指因一方未及时支付资金而导致另一方无法使用该资金，从而产生的利息损失），以及因欺诈消费者的三倍赔偿金2937.51元，还要求信阳某公司赔礼道歉并支付精神损害抚慰金，购物平台处罚该公司并承担连带责任。

法院经审理认为，薛某通过购物平台在信阳某公司经营的店铺下单商品

并付款，便与该公司成立信息网络买卖合同，合法有效，双方均应履行各自的义务。

薛某下单付款后，信阳某公司经营的店铺提供了并不真实存在的运单号，实际未按时发货，属于虚假发货，构成根本违约。因此，薛某主张的解除网络购物合同，并要求信阳某公司退还已付款项979.17元，及支付3倍惩罚性赔偿金2937.51元，法院予以支持。

## ■部分诉求不予支持

法院认为，薛某已主张了惩罚性赔偿，因此法院不予支持资金占用利息。该案为信息网络买卖合同纠纷，而非侵权之诉，法院对薛某要求商家支付精神损害赔偿金的诉求也不予支持。赔礼道歉是只有在因侵害他人人格权时才可能需要承担的一种民事责任形式，该案并没有证据证明薛某的

人格权受到侵害，法院因此同样不予支持。

薛某主张购物平台承担连带责任，其与平台客服沟通反馈该事件时，平台客服也提出了相关的解决赔偿方案，薛某并未同意。因此，平台已采取必要措施无需承担连带责任。薛某要求该购物平台对信阳某公司进行处罚，并无相关法律依据，法院不予支持。

宣判后，当事双方均未提出上诉，判决已发生法律效力。

记者 任蕾

## ■相关链接：

《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；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。



为丰富社区居民精神文化生活，培养居民对绿色植物的爱好，增进邻里交流，3月13日，新南三社区组织开展多肉种植活动，志愿者老师详细讲解多肉植物的习性、种植方法以及养护要点。居民们热情高涨，投入到松土、栽种、铺面的每一个步骤中，现场气氛热烈而温馨。

郭晓华 摄

## 老年人险遭诈骗 快递员机智拦截

本报讯（记者 张慧）快递小哥史嘉欣凭借自己的经验和责任心，成功帮助滨河花园小区张阿姨避免了33800元的损失。近日，张阿姨来到顺丰速运梧桐苑店，将一面印有“乐于助人品德高尚 弘扬美德一身正气”的锦旗送到史嘉欣的手中，并对他的热心帮助表示感谢。

前不久，家住后北屯的张女士突然接到母亲的视频电话。接通后，视频中出现的不是母亲，而是一位瘦高个的快递小哥。

通话中，张女士得知，母亲在网上购买了高价保健品，快递小哥史嘉欣在派送包裹时发现，这些产品无厂家、无厂址、无卫生许可证编码，实属可疑。

送到张阿姨家时，史嘉欣提醒张阿姨小心被骗，张阿姨却执意要支付高达30000余元的到付费用。无奈之下，他只能联系张阿姨的女儿说明事宜。

闻讯，张女士迅速回到母亲家

里，询问事情原委。原来，张阿姨在手机上看到保健品广告后，与商家深入交流，在对方的花言巧语下，她对保健品包治百病的功能深信不疑，并将住址告知了对方，才有了这个高额到付的包裹。

现场，史嘉欣给张阿姨列举了多个购买保健品被骗的真实案例：“阿姨，这是典型的保健品诈骗，这些东西既没有明确的使用说明，也没有质量保障，咱可一定要擦亮眼睛，千万别上当啊！”经过反复劝说，张阿姨终于醒悟。

值得一提的是，史嘉欣是一名“00后”，在日常送快递中，他热情周到，为顾客着想，遇上老人被诈骗，也是经常出手相助。他表示：“快递公司经常进行反诈宣传，这次能用自己学到的知识帮到别人，我特别开心！”

正是这份热心与责任感，让史嘉欣在关键时刻多留了个心眼，成功守护了张阿姨的财产安全。

## “你点我检”保障校园食品安全

本报讯（见习记者 孙佳敏）3月15日消息，清徐县市场监管局联合县教体局开展2025年度食品安全“你点我检 服务惠民生”进校园活动，畅通校园食品安全民意征集渠道，切实保障师生用餐安全。

活动期间，工作人员张贴、摆放“你点我检”活动专属二维码，悬挂宣传条幅。同时，利用微信群等线上平

台，让家长关注并参与其中。还借助校园板报、活动海报等，普及食品抽检知识与食品安全法律法规。此外，利用“线上扫码调查问卷”“线下填写征集表”相结合的方式，收集意见建议。之后，将依照抽检程序，对食品及食用农产品进行检测，向社会公示抽检结果，对于不合格产品则依法核查处置，消除安全隐患。

## 渤海银行太原长风支行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

为深入践行“金融为民”理念，渤海银行太原长风支行联合太原市小店区坞城街道太航社区开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动期间，长风支行组织志愿者进驻太航社区服务办，通过集中宣讲、案例分析、现场答疑等形式，向社区居民普及金融消费者权益保护知识。他们宣讲了金融消费者八项权益，帮助居民了解自身在金融消费中的权利与责任；他们结合实际案例，讲解电信诈骗、非法集资等常见金融风险的识别

方法，提醒居民理性消费、科学理财，谨防过度借贷；他们还详细讲解了个人信息保护的重要性及具体措施，提升居民的金融安全意识。参与活动的社区居民通过互动答疑，对金融消费者权益保护有了更深入的理解，风险防范意识显著增强。

活动结束后，银行志愿者继续驻点社区，为前来办理业务的居民提供进一步的宣传服务，并将金融知识宣传折页放置在社区业务柜台及宣传架上，方便居民随时取阅。

## 渤海银行太原迎泽支行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

为进一步提升社区居民对电信网络诈骗的防范意识，近日，渤海银行太原迎泽支行深入太原市迎泽区迎泽街道解放南路一社区，开展了一场以“反诈宣传进社区，共筑居民平安线”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动现场，银行志愿者结合“贷款刷流水诈骗”“刷单返利诈骗”“中奖信息诈骗”等典型诈骗案例，详细介绍了电信网络诈骗的各种手段和常见类型。他们梳理总结了8个反诈小妙招，提醒居民不轻信来历不明的电话和短信，不点击不明网络链接，不向陌生人转账、汇款，增强警惕性，做到“不相信、不转账”。

此外，该行工作人员还现场指导居民下载“国家反诈中心”App，讲解其“骗局曝光、诈骗预警、报案助手”等功能模块，并协助部分居民完成注册。他们提醒居民及时保存96110报警电话，关闭可能泄露个人隐私的手机功能，从源头上排除受骗隐患。

此次活动还围绕《中华人民共和国反电信网络诈骗法》的施行时间、“两卡”的概念、“国家反诈中心”App的功能等设置了有奖问答环节。居民们踊跃参与，现场气氛热烈。通过轻松愉悦的互动，居民们对反诈知识有了更深刻的理解和记忆，真正实现了以答促学、以学促防的效果。