

今年4月份,商务部、国家发展改革委等14部门联合发布《推动消费品以旧换新行动方案》,组织在全国范围内开展汽车、家电以旧换新和家装厨卫“焕新”活动。消费者以旧换新踩坑如何维权?本文将以案例形式,就以旧换新在司法实务中的裁判规则及所涉法律规范进行介绍。

## A 网上以旧换新存在质量问题,电子商务平台经营者是否需要承担责任?

侯某参与某电子商务公司推出的手机以旧换新“全额保值抵扣计划”,在该公司经营的某电子商务平台自营旗舰店中购买的案涉手机存在质量问题,商品标注“某平台自营”字样,故诉请某电子商务公司承担相应责任。某电子商务公司主张其只是某商城平台的运营主体,并非本案的销售者,不构成本案的适格被告。

经过审理法院判决,某电子商务公司作为电子商务平台经营者,应依法承担作为商品销售者的民事责任。

### 法官说法

消费者在电子商务自营平台以旧换新活动中购买手机存在质量问题的,可诉请电子商务平台经营者承担相应责任。

在该信息网络买卖合同纠纷中,电子商务平台经营者应对其标记为自营的业务依法承担商品销售者或者服务提供者的民事责任。侯某自某电子商务公司经营的电子商务平台内的店铺中购买涉案商品,涉案商品标注“某平台自营”字样,故某电子商务公司作为电子商务平台经营者,应依法承担作为商品销售者的民事责任。

### 法条链接

《中华人民共和国电子商务法》第三十七条规定,电子商务平台经营者在其平台上开展自营业务的,应当以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务,不得误导消费者。电子商务平台经营者对其标记为自营的业务依法承担商品销售者或者服务提供者的民事责任。

## B 消费者以旧换新,经营者却“以旧换旧”,能否适用惩罚性赔偿?

林某在杨某所经营的网络店铺以旧换新购买了一部手机,杨某经营的店铺页面显示林某下单购买的手机为“国行正品全网通双卡、白色、官方标配、256GB、中国大陆”,但林某收货后在使用手机过程中出现卡顿、耗电快等问题,经查询,案涉手机为已提前拆封激活的美国版本库存机,且杨某未能提供证据证明其交易前已向林某披露上述信息。故林某主张杨某构成欺诈,诉请退还货款并赔偿货款三倍总额的赔偿金。

经过审理法院判决:杨某退还林某货款,并赔偿林某货款三倍总额损失;林某将所购案涉手机退还杨某,运费由杨某负担。

### 法官说法

消费者以旧换新后的手机为旧手机改装扩容,与销售者经营店铺页面宣传显示不一致为由,主张欺诈并适用惩罚性赔偿的,对其主张应予以支持。

在该网络购物合同纠纷中,林某在杨某所经营网络店铺以旧换新购买的案涉手机为已提前拆封激活的美国版本库存机,但杨某未能提供证据证明其交易前已向林某披露上述信息。杨某经营的店铺页面显示林某下单购买的手机为“国行正品全网通双卡、白色、官方标配、256GB、中国大陆”,其实际交付给林某的手机,与其店铺页面显示的信息

# 消费者以旧换新 踩坑怎么办



## C 汽车以旧换新后多次维修,是否能够退货退款?

范某参加某品牌“蓝天保卫战”以旧换新奖励活动,在某公司处购买插电式混合动力运动型乘用车一辆。后案涉车辆于2021年4月×日、2021年6月×日、2021年9月×日三次发生故障。某修理站出具情况说明:一、2021年4月×日,使用诊断设备进行检测,并未发现该车辆存在当前故障,仅是车辆的部分程序版本较低,故对该车辆程序进行更新,并未进行维修;二、2021年6月×日,检测到的仅为通信故障,故为其更换发动机电脑模块,维修完成后,试车无异常,正常交付客户使用。综上所述,以上两次维修均不存在与变速箱故障存在关联的问题。范某与某公司一致确认三包(即:修理、更换、退货)有效期限截止到2021年5月22日。按照国家三包规定更换或退货的,消费者应当支付因使用家用汽车产品所产生的合理使用补偿。

经范某申请,法院委托某鉴定公司就案涉车辆质量问题予以鉴定,为此范某垫付相应鉴定费及拖车费。某鉴定公司出具质量鉴定报告载明,依据现状,结合路试综合分析,涉案车辆电驱动变速器(混动变速箱)存在质量问题。某公司表示同意替范某维修或更换案涉车辆电驱动变速器(混动变速箱),但退车因不符合三包的退车条件,无法认可,范某则坚持要求退还车辆。

经过审理法院判决,某公司支付范某鉴定费、拖车费;驳回范某的其余诉讼请求。

### 法官说法

裁判要点:消费者主张以旧换新车辆存在质量问题要求退换的,应符合《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十四条规定的情形;由此支出的必要费用应由销售者承担为宜。

在该买卖合同纠纷中,以旧换新后案涉车辆存在质量问题,对于在三包有效期内修理次数未达到2次的,不符合销售者应当更换或者退货的情形,通过维修或更换存在问题的部件亦可满足合同目的之实现。根据在案认定的事实与证据可知,案涉车辆在三包有效期内的修理次数为1次,同时,某公司表示可对存在问题的电驱动变速器(混动变速箱)维修或全部更换,亦可满足范某之合同目的实现,故本案情况并不符合销售者应当更换或者退货的情形。考虑案涉车辆的部件确实存在一定问题,导致范某购车两至三年内3次送修以致提起本案诉讼,法院判决鉴定费、拖车费用等应由某公司承担为宜,范某亦可另行向某公司主张车辆正常的质保权益。

### 法条链接

《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十四条规定,家用汽车产品在三包有效期内出现下列情形之一,消费者凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货的,销售者应当更换或者退货:

(一)因严重安全性能故障累计进行2次修理,但仍未排除该故障或者出现新的严重安全性能故障的;

(二)发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机因其质量问题累计更换2次,仍不能正常使用的;

(三)发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机、转向系统、制动系统、悬架系统、传动系统、污染控制装置、车身的同一主要零部件因其质量问题累计更换2次,仍不能正常使用的;

(四)因质量问题累计修理时间超过30日,或者因同一质量问题累计修理超过4次的。

发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机的更换次数与其主要零部件的更换次数不重复计算。

需要根据车辆识别代号(VIN)等定制的防盗系统、全车主线束等特殊零部件和动力蓄电池的运输时间,以及外出救援路途所占用的时间,不计入本条第一款第(四)项规定的修理时间。 据《中国青年报》

### 法条链接

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。

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。经营者明知商品或者服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。