

买家近千元买到问题打印机 卖家不肯退货还翻脸不认账

法院：承诺“包退”就得退，但“退一赔三”不支持

■ 晚报记者 韩瑜超
通讯员 李 强

二手平台买东西，最怕的就是“图片是貂蝉，收到是东施”。嘉兴消费者小盛就遇到了这样的糟心事：花965元在二手平台买了一台号称“自用不足半年”的爱普生打印机，结果第二天就“罢工”。更气人的是，卖家前一秒还信誓旦旦称“有质量问题包退”，后一秒就翻脸不认账。一怒之下，小盛将卖家告上了法庭。

“包退”承诺变空话 买家起诉要赔偿

2025年6月，嘉兴市民小盛在某二手平台上看中了一台二手的爱普生打印机。卖家张某在商品详情页里写满了“诚意”：不仅标榜“自用不

足半年”，还特别打出“有质量问题包退”的广告。为了打消小盛的顾虑，张某甚至在发货前特意拍摄了打印机运行的测试视频。

看到卖家如此“坦诚”，小盛放心地支付了965元。然而，这份信任在收货次日就崩塌了——打印机无法正常打印。尽管张某通过微信远程指导小盛重装驱动、反复调试，但机器依然“无动于衷”。

无奈之下，小盛将打印机送至爱普生官方售后点。检测结果让他大吃一惊：机器内部有“私拆”痕迹，属于保外故障，无法享受官方维修服务。明明说好“包退”，但当小盛拿着检测报告要求退货时，张某却态度大变，以“商品已签收多日，无法判断是否为人为损坏”为由，只同意换货，坚决拒绝退款。

协商彻底失败后，小盛为了给自己讨个说法，一纸诉状将张某告上法庭。他认为，卖家出售私自拆封的机器却未告知，属于欺诈行为，不仅要求退还货款，还主张“退一赔三”。

法院判决： 退货没商量，欺诈不成立

法院审理认为，虽然涉案商品是二手物品，但卖家张某在商品页面明确承诺“有质量问题包退”，这一承诺构成了买卖合同的重要组成部分，具有法律约束力。小盛在收货次日即反馈故障，且结合官方售后出具的“私拆”检测报告，足以认定该打印机在交付时就存在质量问题。卖家所谓“超过三天期限”及“只能换不能退”的单方抗辩，缺乏法律依据，不予支持。

但对于小盛提出的“退一赔三”惩罚性赔偿，法院并未支持。法院指出，适用“退一赔三”的前提是经营者存在欺诈行为，即“故意”告知消费者虚假情况或“故意”隐瞒真实情况。本案中，现有的维修记录仅能证明机器被“私拆”过，但无法直接证明这一“私拆”行为是卖家张某在发货前“故意”所为。二手商品本身具有特殊性，且卖家并未承诺“从未拆卸”。小盛未能提供充分证据证明卖家存在欺诈的主观恶意，因此法院驳回了“退一赔三”的诉求。最终，法院判决卖家张某退还小盛全部货款965元，小盛则将打印机退回。

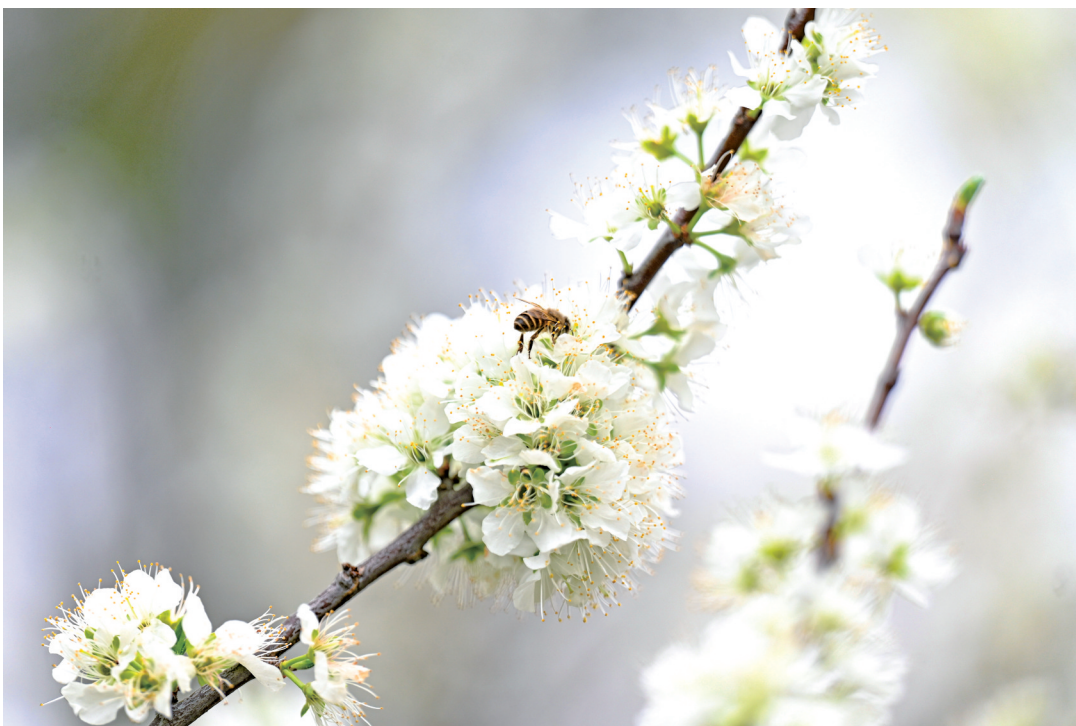
【法官有话说】

许多二手卖家喜欢标注“一经

售出，不退不换”，但这并非绝对有效。根据《民法典》，若商品存在质量问题，商家的这种单方声明属于不合理免除自身责任的格式条款，在法律上是无效的。

“二手”不代表“次品”。即便是二手商品，经营者也负有基本的瑕疵担保义务。如实披露商品状况，确保商品具备基本的可使用性，是经营者不可推卸的责任。承诺“包退”更要说到做到。

“退一赔三”门槛高。很多消费者关心惩罚性赔偿，但它必须以“欺诈”为前提。质量瑕疵不等于消费欺诈。如果是卖家不知情的隐蔽故障，通常只承担退货责任；只有卖家明知是“坏货”却当“好货”卖，存在主观恶意时，才适用三倍赔偿。



范蠡湖畔“雪”满枝

最近，嘉兴范蠡湖公园内携李花开如雪，吸引了不少市民前来赏花、拍照。相传范蠡湖是范蠡与西施的归隐终老之地，而每颗携李的顶端都有一道“西施瓜痕”，是携李独有的标志。这样的传说给公园增添了几分人文意趣。

■ 记者 张启帆 摄

“揪心事”如何办成“暖心事”？

老娘舅多方联动破解养老困局，为老人撑起“安心晴空”

■ 晚报记者 王卫国
通讯员 王 超

“老吾老以及人之老”，养老护理事关百姓福祉，连着万家灯火。近日，南湖区人民法院大桥司法所秉持“司法为民、调解暖心”理念，联合社区、公安等多方力量，从矛盾激化、安置无着，到冰释前嫌、安心入住，老娘舅用脚步丈量民情，用真心解开心结，把老人的“揪心事”办成“暖心事”，用责任与温情为一位老人的晚年撑起一片安心的晴空。

联动寻人，破冰沟通

年事已高的刘某，因身体原因需专业护理。养女尽到了赡养之责，先后两次精心挑选养老院，送老人入院照料，可老人因不习惯集体生活和害怕陌生环境，执意居家自住，两次都自行收拾行李离开。满怀希望送养却无果而终，父女俩渐生嫌隙：养女心力交瘁、满腹委屈，觉得“尽心尽力却不被理解”；老人孤单无助、满心执拗，认为“女儿不

懂自己的心思”。护理问题悬而未决，成了一家人的“烦心事”，也成了基层治理的“揪心事”。

今年1月，无助的刘某抱着试试看的心态，多次来到社区寻求帮助。可社区老娘舅多次联系养女，电话始终无人接听。看着老人步履蹒跚、眼神落寞，2月12日，社区老娘舅专程陪同刘某来到大桥司法所，期盼专业力量能破解难题。

“大爷，您坐，喝口水慢慢说，您的事就是我们的事！”司法所老娘舅卫云甫热情接待，俯身倾听老人诉说苦衷，仔细记录纠纷细节。面对老人养女拒绝沟通的难题，他当即联合社区网格员、民警，通过户籍信息、邻里走访、熟人托话等多种渠道，辗转多方终于与养女取得了联系。

灵活调解，温情过年

初次沟通，火药味十足。养女一开口就满是委屈：“我出钱又出力，两次送他去养老院，他自己要走，我实在管不了了！”

老娘舅没有急于反驳，而是耐心倾听、共情疏导，先让养女把积压的委屈倾诉出来，再语重心长地普法释理：“养女与亲生女负有同等赡养义务，送养要尊重老人意愿，但照料责任绝不能推脱。”近一小时的倾心交谈，养女的态度逐渐软化，同意坐下来协商解决方案。

彼时春节临近，多家护理院暂停接收新入住人员，即时安置难以实现。卫云甫老娘舅灵活应变、现场调解，当场敲定“临时照料+年后安置”方案：春节期间由养女接父亲回家，悉心照料饮食起居；年后再由司法所协助对接正规护理院，妥善安置入住。一纸临时协议，缓和了对立情绪，也让老人能安稳过年。

风波再起，登门劝解

本以为风波暂时平息，可春节期间，因生活习惯、照料细节的分歧，父女俩又发生争执，矛盾复发。2月28日，刘某再次来到司法所，声音哽咽着请求帮助。工作人员拨打养女电话，可对方拒接。

“电话不接就上门，一次不行就多跑几次！”为了不让老人失望，老娘舅联合社区工作人员登门，进行面对面交流。在养女家中，卫云甫老娘舅化身“亲情纽带”，先是拉着刘某的手劝导：“女儿要外出工作养家，无法时刻照顾您，而且专业护理更安全、更贴心，对您的身体也更有好处。”随后老娘舅又开导养女：“老人年纪大了，缺乏安全感，多一分耐心、多一分包容，养育之恩不能忘。”

推心置腹的劝解、情理交融的沟通，终于融化了父女俩心中的坚冰。3月3日，双方彻底放下成见、达成一致，同意由司法所协助联系护理院，老人接受入住护理院。

全程护航，圆满落地

“调解不能只签协议，更要落地见效！”为了让老人住得安心，养女托得放心，司法所全程代办、贴心护航：3月4日，工作人员根据老人的意愿主动联系护理院，对接床位、核实费用、理顺入住流程；3月5日，大桥司法所、社区工作人员专程陪同父

女俩，提着老人的生活用品前往护理院，帮忙铺床叠被、整理物品、对接护理人员，把每一个细节都安排得周到细致。

看到房间干净整洁、护理人员态度亲和，刘某终于放下顾虑，脸上露出安心的笑容。养女也激动地说：“感谢大桥司法所、社区跑前跑后，既解决了我父亲的照顾问题，也化解了我们父女之间的矛盾。”

【老娘舅有话说】

没有豪言壮语，只有一句句暖心沟通、一趟趟奔波上门、一句句暖心劝慰、一件件实事落地；没有生硬说教，只有法理的温度、为民的初心。从老人反复求助、养女失联拒接，到上门调解、冰释前嫌，再到全程护航、顺利入住，坚守和付出让一场棘手的养老纠纷得以圆满化解。

老娘舅
免费调解热线
82828110

