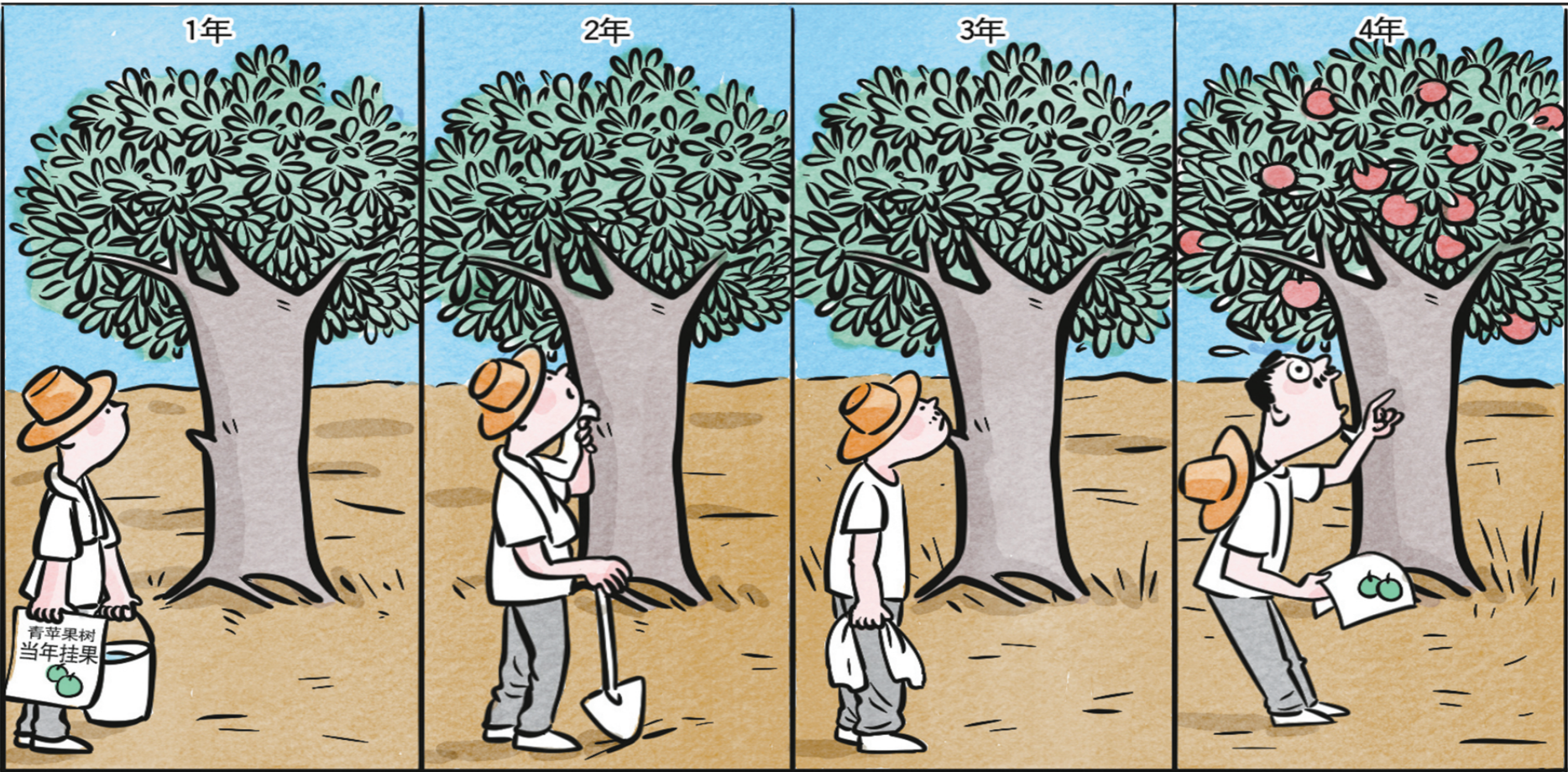




承诺“当年挂果”青苹果树苗4年后结红苹果

长生长周期类商品遭遇“货不对板”退货难



□ 本报记者 韩丹东

“明明栽种的是青苹果树苗，结出来的却是红色的苹果”网购的鸚鵡蛋经过培育后不仅未孵出鸚鵡，反而变质成“坏蛋”，联系商家后，却发现已被拉黑”……

《法治日报》记者近日采访发现，从水果种子、植物苗木，到收货后需要孵化的各色蛋类，再到经过数月才能辨别品种的鱼苗，这类需要一定生长周期的商品(以下称为长生长周期类商品)，成为网购消费维权难的“重灾区”。等消费者发现“货不对板”时，往往错过了维权的“窗口期”，徒留消费者深陷维权困局。

“草莓”种子结出蛇莓

“4年时间，我从满心期待变成彻底失望。”提起自己购买果树树苗的经历，来自山东青岛的李先生叹着气说道。

“2021年，我在某电商平台一店铺购买了印度青苹果树苗，当时的价格为每棵60元，商家承诺‘当年挂果，果色青绿’。但果树4年后才结果，而结出的竟是红色的苹果。”李先生说，当年，果树没有结果，他联系客服，客服的解释是“由于地域气候差异，会有果树当年不结果”，并请他耐心等待，但一等就是4年。

李先生告诉记者，果树结出红苹果后，他找到当年的订单，打算联系客服进行维权，谁料店铺早已关闭。“不仅订单过了平台保障期，就连商家都找不到了，4年的心血全部白费。”

这样“以时间换得真相”却错过维权期限的情况并非个例。

2025年2月，北京的张女士在某平台一家种子店购买了奶油草莓种子，可到了收获期她才发现，购买的种子出现了“货不对板”的情况。

“严格按照店家的说明对‘草莓种子’进行培育，可长出来的却是蛇莓。”张女士说，自己发现

品种不对时已是2025年9月，不仅超过退货期限，联系商家也未得到任何回应，不过最终平台方面给她退了款。

“我的核心诉求是让商家为售假行为负责，而非仅退回货款。培育植物的过程中，我花费了很大精力，这些该如何计算？”张女士边说边向记者展示了种植过程的照片和商品订单，语气中难掩愤慨。

河南王先生的遭遇更令人扼腕。2025年2月，王先生在某直播间花费上千元购买了一批花生种子。可等到收获季他才发现，种出来的花生要么空壳，要么果仁发育不良，和当初直播间宣传的“高产高出果率”大相径庭。

“很气愤，可是商家已经失联，付出的时间金钱都‘打水漂’了。”王先生无奈道。

记者浏览电商平台发现，多数种子商家会在详情页标注“种植说明”，但其中大多强调“种子发芽受多种因素影响，人为操作不当或自然因素导致不出芽不承担责”“大面积种植需先试芽，播种即视为认可种子质量”等条款。此外，一些网店明确不支持“7天无理由退货”，仅提供15天价保。

而多位受访消费者表示，购买时从未留意过此类条款，等发现问题时，不仅超过退货期限，更难以对种子质量问题进行举证。

购买蛋类像“开盲盒”

“承诺‘孵化成鸡，孵不出重寄’，结果在孵化过程中鸚鵡蛋因发臭无法孵化，我还被商家拉黑，二手平台的交易规则更加剧了我的维权难度。”近日，天津的吴女士向记者展示了她在某二手平台的购买订单和与商家的聊天记录。

吴女士于2025年9月在该平台购买了3颗鸚鵡蛋，可按照卖家的指导进行操作后，蛋体却出现了发臭的情况，联系卖家时才发现已被拉黑。按照二手平台的交易规则，在吴女士发现鸚鵡蛋

变质时，货款已经被转给卖家，该笔交易也已自动确认收货。

吴女士告诉记者，作为鸚鵡爱好者，她有时会购买蛋类自行孵化，但结果往往令她失望。“之前还在某商家处购买过两批鸚鵡蛋，商家承诺‘50%受精率’，可首批蛋和补发的第二批蛋均未孵化成功，卖家甚至在自动收货后失联了。”

“这两笔订单我都曾反复投诉维权，不过最后都没有结果，现在我购买蛋类就像开盲盒。”吴女士说。

除了蛋类，活体宠物“货不对板”和售后问题同样突出。天津的高先生在某平台花费500元网购了一只母鸡，商家承诺“收货后一个月内下蛋”，可收货后高先生经多方确认才得知，鸽子实为不足两月龄的幼鸡，一个月内显然无法产蛋。之后，高先生与商家进行多次沟通，对方提出的补偿金从20元涨至25元，但始终不承认“货不对板”，也不支持退货。高先生最后只得无奈表示：“先养着吧！”

有消费者告诉记者，可孵化的禽蛋和活体动物类商品的特殊性在于，不具有专业知识的普通买家在蛋类完全孵化前，基本无法判断品种及是否可以孵化，而活体商品基本无法“保持原样”退回，服务规范与商品属性的矛盾，让消费者维权无据可依。

而记者查阅了部分电商平台“描述不符包邮退”服务规范，发现该服务大多要求买家“在确认收货前发起退货退款，且商品需保持原样寄回”。

鱼苗“变种”售后落空

水产鱼苗因品种辨别难度大，为一些商家混淆品种提供了可乘之机，也让这类商品成为长生长周期类商品维权的又一高发品类。

2025年5月，河北的朱女士在某电商平台一家鱼苗水产店花费1786元购买大头鱼苗。因鱼苗生长周期较长，直至11月鱼苗长大，她才发现

自己实际收到的是价格较低的白鲢鱼苗。此时，订单早已超过平台售后保障期限，商家对她的疑问置之不理。朱女士向平台投诉要求商家下架商品，但没有得到回应。

“不仅鱼苗‘货不对板’，商家‘假一赔十’的承诺也落了空。”朱女士说，这样的事件发生了不止一次，之前她曾网购过白鲢和鲫鱼鱼苗，收货后发现均为麦穗鱼苗，那次她录制了开箱视频，商家同样承诺“假一赔十”，可联系商家时却吃了闭门羹，平台客服也未介入处理。

记者在某电商平台上查阅多个鲜活鱼苗的商品详情时看到，此类商品一般不支持“7天无理由退货”，仅提供“包邮包损，送开口饲料”等保障和服务，对于品种不符、数量不足等售后问题，则未明确长效维权通道。

一些受访消费者表示，鱼苗到货时，他们只能对数量进行确认，无法判断品种。等鱼苗生长到可辨别品种的阶段，却又早已错过平台维权期限，且鱼苗死亡后证据无法留存，维权举证难度极大。

记者梳理主流电商平台售后规则发现，种子、可孵化蛋类及活体动物等长生长周期类商品中的多数都被排除在“7天无理由退货”范畴之外。

其中，种子、鱼苗等商品明确不支持“7天无理由退货”，仅部分商品提供15天价保，可15天对于部分需要数月甚至数年才能验证真伪的商品而言，时间远远不够。“描述不符包邮退”服务虽可以针对“货不对板”问题，但要求“收货前发起退货”，同样与长生长周期类商品的验证周期相悖。

记者还发现，购买长生长周期类商品时，部分商家会在详情页标注“种植风险自负”“活体不退不换”等条款，利用信息差规避责任，而普通消费者一般缺乏专业知识，等到发现问题时，往往已经陷入“过保无法追责”的困境。

漫画/高岳

平台可建立长生长周期类商品纠纷解决机制

□ 本报记者 韩丹东

当前，随着网购逐渐便利，种子、鱼苗、蛋类等具有一定生长周期的商品交易从线下转到了线上，但“货不对板”纠纷也随之发生——网购青苹果树苗结出红苹果，网购大头鱼苗养出白鲢鱼等现象时有发生，此类纠纷往往因商品验证时间长，具有一定“滞后性”，让消费者陷入维权困境。

这类具有较长生长周期的商品为何容易出现维权难题？与普通商品纠纷相较存在哪些差异？消费者该如何维护自身权益？针对这些问题，记者采访了厦门大学法学院副教授姜孝贤与北京恒都律师事务所合伙人高广童。

验证周期与网购规则不匹配

记者发现，长生长周期类商品的“货不对板”纠纷，与普通商品纠纷存在一定差异。

对此，高广童指出，长生长周期类商品与普通商品“货不对板”纠纷的差异体现在四点：一是验证滞后性，买家需数月甚至数年才能发现收到的货物品种或质量是否符合描述；二是结果不可逆性，商品生长后无法恢复原状，难以退换或还原原始状态；三是证据易灭失，一些消费者未及时录制开箱视频，收货后未进行留样，未保留页面宣传，后续难以还原最初承诺；四是因果链条复杂，动植物的品种差异有时需经专业鉴定，且容易受种植或养殖环境影响，责任界定易出现争议。

“长生长周期类商品纠纷的矛盾在于漫长的

验证周期与现有网购规则不匹配。”姜孝贤说，其中，商品的生命属性给予部分商家推诿责任和规避义务的机会，而商品生长后原始形态灭失，消费者难以提供直接证据。

高广童表示，商家销售标注品种与实际不符的商品，可能构成违约或者欺诈。是否构成欺诈，关键看商家是否存在欺诈故意——若商家明知售卖商品品种与宣传不符，仍虚假宣传、隐瞒真相，导致消费者误购，则构成欺诈；但若仅因过失发货，则属违约。违约应退换货或赔偿消费者的实际损失；而欺诈应承担“退一赔三”的惩罚性赔偿。

谈及“7日无理由退货”规则的适用边界，高广童提到，《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》规定，鲜活易腐的商品不适用“七日无理由退货”规定。实践中，活体动物、鱼苗按此类商品处理，但需满足商家尽到显著提示、消费者确认等要求；花籽等种子类商品是否属于“鲜活易腐”存在争议，若拆封后易改变品质则可能不适用该规则。

在姜孝贤看来，未经特殊处理的花籽性质稳定，除商家有科学依据标示的种类之外，通常不属于“鲜活易腐”范畴；而活体动物因运输退回后存活风险高，一般认定为不适用“7日无理由退货”的品类。他特别强调，“7日无理由退货”是“反悔权”，不影响消费者因商品质量问题主张有理由退货的法定权利。

受访专家表示，平台退换期限和评价期限不同于法定权利期限，超过平台规定的退换期限不代表消费者丧失法定请求权，验证滞后性

也并不影响消费者主张权利。依据民法典规定，此类纠纷诉讼时效期间为3年，自权利人知道或者应当知道权利受到损害之日起计算。而这多以消费者发现品种不符，或专业鉴定出结论时为起算点。

此外，商家单方面标注“不支持退换”的格式条款并非全部有效，若排除消费者因欺诈导致“货不对板”的退换权利，则条款无效。

有必要建立针对性保障机制

对于当前的监管难点，高广童坦言，主要在于验证滞后性，标的物生命属性与较长的生长周期导致抽检与复核较为困难。

对此，他认为，可探索建立生长周期质保机制，要求商家承诺验证期内的品种保障；平台可建立“长生长周期类商品纠纷”专门解决通道，延长举证期，冻结保证金等；同时强化溯源技术，对繁育批次记录，检疫证明等上链留痕。

姜孝贤则建议构建全周期监管体系：一是平台可设立严格商家准入标准，核验营业执照等资质，实现货源可追溯；二是加强商品宣传内容审查，建立高效投诉反馈机制，对消费者集中投诉的商品及时下架；三是在售后环节不得因超期拒绝介入纠纷调解，需结合商品特性提供合理争议处理渠道；四是需强化平台责任，对欺诈商家加大处罚与曝光力度。

姜孝贤同时建议，平台可探索“先行赔付”制度，出现商家售假时先向消费者赔偿再向商家追偿。

高广童提出，商家需对不适用“7日无理由退

货”的商品履行显著提示与消费者确认义务，比如加粗、弹窗确认；条款需明确品种不符仍可索赔的例外情形，否则视为无效格式条款；同时要向消费者说明品种验证方式与争议处理流程。

姜孝贤强调，对于特殊商品，平台应要求商家在商品页面显著位置描述关键信息，明确品种验证周期、方法及超售后期的品质保障政策，不能以“不支持无理由退货”免除质量瑕疵责任。

谨慎选择商家留存完整证据

面对此类纠纷，高广童建议，消费者在选购商品时应谨慎选择商家，优先选取资质信息完整、可出示繁育、检疫证明的长期经营商家；下单前，要与商家确认商品品种等细节，明确“货不对板”的处理方案和鉴定费承担方；要留存完整证据，包括商品宣传图文、聊天记录、订单支付凭证、开箱视频、养护记录等。

姜孝贤补充，消费者可以先在线下考察商品后，再在线上购买；沟通时要索取发票等凭证；收货后需核对外包装信息，如购买种子类商品，最好对样品和包装袋进行留存，避免后续取证无门。

高广童给出了“先固证、再维权”的流程：第一步，立即拍照录像，保存商品页面，导出聊天记录，必要时可进行网页公证；第二步，与商家书面协商并提出诉求；第三步，向平台发起投诉，提交材料并要求平台提供商家主体信息；第四步，向市场监管部门投诉举报；第五步，如果证据扎实，可通过小额诉讼或简易程序维权。

□ 本报记者 周文馨 赵志锋
□ 本报通讯员 郝小霞

历史产权纠纷难理清，赢了官司却难以兑现权益……这些企业发展中常遇到的复杂法律纠纷，既影响市场主体发展，又破坏法治化营商环境。

近年来，甘肃省检察机关民事检察部门深度聚焦营商环境中的痛点、难点、堵点，通过破“谎”、解“结”、督“本”，化“争”等有力举措，为优化法治化营商环境筑牢坚实司法保障。数据显示，2025年以来，甘肃省检察机关共办理涉民营企业民事检察监督案件1286件，提出监督意见百余件。

破“谎” 精准识别虚假诉讼

2024年2月，甘肃省天水市秦州区人民检察院办理胡某某涉嫌妨害作证罪刑事案时，发现关联民事判决可能存在虚假诉讼线索并层报至甘肃省人民检察院。

甘肃省检察院民事检察部门对判令某旅游公司按年利率24%赔偿1300万元利息的异常判决进行重点审查，发现该判决存在大额借款无合理资金流向、高额利息违背商业常理等问题。

经过对胡某某银行流水的调取，对“出借人”关系网与资金轨迹的核对，办案检察官查明，1300万元借款合同系虚构，转账记录是刻意制造的“闭环流水”，这是一起为获取非法赔偿精心策划的虚假诉讼。

2024年6月，甘肃省检察院向甘肃省高级人民法院依法提出再审检察建议。2025年9月，法院再审判判，避免了企业承担巨额利息损失，也对造假者胡某某予以司法惩戒。

此案是甘肃检察机关整治虚假诉讼的一起典型案例。

面对虚假诉讼问题，甘肃各级检察机关构建“线索排查—立案监督—跟进整改”全链条工作模式，自主研发监督模型，与各部门协作形成打击合力，有力维护了司法秩序和市场诚信，为构建健康稳定的营商环境奠定了坚实基础。

解“结” 厘清复杂法律关系

历史遗留产权纠纷类案件时间跨度大、证据模糊，法律关系复杂，处理难度极高。

兰州市某产品公司便深受其害。该公司由老集体商店改制而来，2005年因城市拆迁，与上级主管单位兰州市供销社就数百平方米拆迁补偿款归属问题展开长达10余年的诉讼。

2009年，兰州市国资委出具的行政批复成为认定资产归属的关键证据，法院据此判决企业返还数百万元补偿款。但这给已完成市场化转型的企业带来了沉重打击，无奈之下，企业向检察机关申请监督。

承办检察官吴飞没有局限于民事卷宗审查，而是拓展至关联行政争议。审核发现，案涉企业此前已就该行政批复提起行政诉讼，且该批复因程序等问题已被生效行政判决撤销。

据此，吴飞意识到，这是行政、民事法律关系深度交叉的复杂案件。通过全面梳理企业改制以来的审计报告、扩建合同、拆迁补偿等大量历史材料，结合生效行政判决，她认为，原审认定事实的证据已变化，并依法提出再审检察建议。

最终，法院采纳建议，驳回原告诉请，某产品公司无需返还300余万元拆迁补偿款及利息。

企业多年产权“死结”就此解开，办案检察官表示，此案中检察机关通过民行交叉精准审查，否定失效行政文件对民事权利的约束，捍卫企业改制成果，坚定了市场主体“产权受保护”的预期。

督“本” 落地落实“纸面权益”

2025年4月，最高人民检察院在全国检察机关部署开展涉民事终结本次执行程序监督活动，甘肃省各级检察机关聚焦涉企债权“终结本次执行程序”漏洞问题展开精准监督。

兰州市安宁区人民法院创新运用“检察建议+专题报告+协同化解”模式，向区委、区政府进行专题汇报，推动起涉企案件债务执行，组织多部门协调会，以“和解+资产抵债”等方式实质性化解近千万元债务。

张掖市高台县人民检察院办理某种业有限公司执行监督案，通过审查发现财产线索，联合法院赴外省调查，查明被执行人姜某某转移房产等事实。制发检察建议后，法院扣划姜某某11万余元发还企业，并将其涉嫌拒不执行判决、裁定的犯罪线索移送公安机关，实现从“程序合规性审查”到“财产实质性调查”的监督深化。

专项活动开展以来，甘肃省检察机关受理相关案件686件，推动执行到位金额2500余万元。

数字检察也为监督注入新动能。全省检察机关依托“涉企终本”监测模型等筛查异常线索，纠正地方保护等问题，督促整改违规终本案件34件。其中，庆阳市西峰区人民法院试点研发的“涉字号个体工商户终本执行监督模型”，力求将监督触角延伸至更广泛的市场主体，共发现线索35条，监督成案16件，让生效判决不再是“纸面权益”。

化“争” 促进“案结事了人和”

对于事实清晰但矛盾尖锐、长期讼累缠身的案件，甘肃省检察机关积极作为“调节阀”与“解压器”，引导当事人从对抗走向共赢。

重庆某建筑公司与陆某等4位实际施工人之间的建设工程施工合同纠纷便是此类案件的典型。多年来，围绕工程款支付、税费承担等问题，双方历经多轮诉讼，矛盾越积越深，企业经营严重受阻。在几乎穷尽所有司法程序后，双方均向检察机关申请监督。

面对情绪对立、诉求迥异且涉及复杂账目核算的双方当事人，甘肃省人民检察院检察官宋琴琴一头扎进厚厚的账本凭证，厘清每一笔工程款与税费的来龙去脉；同时又分别与双方企业负责人深入沟通，探究纠纷根源与双方核心关切。之后，检察机关搭建沟通平台，引导双方从商业理性角度重新审视纠纷。

通过多轮沟通与磋商，办案检察官从法律责任、诉讼成本、商业信誉等多维度释法说理，最终在2025年9月，促成双方达成一揽子和解协议，150万元和解款即时履行完毕，连带化解6起其他关联纠纷。

“官司结了，心病也除了，我们可以把精力重新放回经营上了。”建筑公司负责人的感慨，道出了“案结事了人和”的价值，也成为甘肃检察机关践行新时代“枫桥经验”的生动写照。

“优化营商环境并非抽象的口号，它体现在每一起得到公正处理的案件中，蕴含在每一次为企业排忧解难的履职里。”甘肃省检察院民事检察部门负责人金石表示，只有让法治成为可感可触的坚强后盾，各类市场主体才能在陇原大地上更加安心、更有信心地投资兴业。

民事检察
贴心解企忧
法治护航
暖心助企兴

甘肃民事检察高质效答好优化营商环境“综合题”