

“双11”当天，尾款支付可不是一件易事。一名买家因为“双11”当天没能付成尾款，觉得系统故障让自己蒙受价差损失，将平台告上了法庭。

近日，杭州互联网法院判决了一起因尾款支付引发的网络服务合同纠纷案，最终驳回原告诉讼请求。

原告诉称，其于“双11”期间参加预售活动，11月11日需付尾款5000余元。但在“双11”当天，原告因系统原因无法完成付款，导致其无法按照活动价格购买商品，造成巨大损失。故向法院起诉，要求被告电商平台赔偿损失及律师费合计13000余元，并公开赔礼道歉。

被告辩称，根据原、被告签署的用户协议，系统故障属于合同约定的免责事由，且被告已积极采取补救措施，不应承担违约责任。原告反映支付问题后，被告于极度繁忙的“双11”期间完成一系列补救操作，成功将其订单的尾款支付时间延长至11月12日23点59分59秒，但原告后续并未支付尾款，还有一笔订单付款后又自行退款，表明原告购买意愿并不高。在被告已经采取补救措施的情况下，原告未采取有效措施防止损失扩大，此种情况下要求被告承担违约责任，违背合同约定。故请法院驳回其诉讼请求。

裁判要点

①原、被告缔结用户协议时，已就系统故障的免责事由予以明示，其存在的合理性基于提供平台服务客观上一定会受到不可抗力及第三方原因的制约，故上述免责条款不应认定为显失公平的无效条款。本案中，原告主张其未能支付尾款为系统原因所致，应当提供证据加以证明，但根据在案证据，尚无法排除存在其他因素致使尾款未能成功支付。

②“双11”活动当天，原告向被告反映问题后，被告积极采取补救措施，成功延长涉案订单的尾款支付时间，已尽到平台义务，原告可在延期时间段内选择支付尾款或重新下单购买。故原告关于活动机制都已失效的主张依据不足。

尽管原告在庭审中陈述，事后已通过其他方式购买了相同商品，但其并未提交证据证明此后购买的价格相较“双11”价格存在差额，对其造成价差损失。且涉案商品在“双11”当天的活动价格，是因为使用优惠券、红包、折扣等虚拟权益所致。这些虚拟权益的性质并不等同于现实货币，在未被实际使用的情况下，并不能换算成同等价值的货币予以支付。

③对于网络服务合同纠纷，法律并未规定赔礼道歉的责任承担形式，并且本案中原被告未提交证据证明被告存在过错，因此对于赔礼道歉的诉讼请求不予支持。同时，

由于被告无需承担违约责任，原告主张的律师费不应由被告承担。

综上，法院对原告的诉讼请求不予支持。

温馨提示

大促活动中的优惠券、红包等，是平台为促销发放给消费者的虚拟权益。需要注意的是，这些虚拟权益只在实际购买商品时才能发挥相应价值，并不等同于现实当中的货币，因此，消费者向法院起诉时，不宜简单地将上述虚拟权益直接作为索赔金额。同时，当用户遭遇技术障碍，平台需尽力提供帮助，不断优化用户的网络购物体验。

转自杭州互联网法院

来源：西湖之声