

五大案例告诉你 维权并不难

法官以案说法解析消费者权益纠纷

“提高维权意识和能力，学习消费者权益保护知识，学会用法律武器保护自己”，这是青岛法院通过消费者权益纠纷典型案例给消费者的提醒。消费者更好地了解相关法律法规、积极维护自身合法权益，经营者良心生产、诚信经营，提供优质的商品和服务，才能共同营造诚实守信的消费环境。

“三无”食品不符合标准

【案例】

2018年4月中旬，原告梁某先后三次在被告某超市租赁柜台购买即食海参59包，价款共计12390元，被告出具了加盖“某百货公司（38）结算专用章”的收款收据。原告主张涉案海参未标注生产日期、保质期、生产者的名称、地址、联系方式、食品生产许可证编号、产品标准代号及其他需要标示的内容等，属于“三无”食品，起诉要求被告退还货款并赔付十倍价款的惩罚性赔偿金。法院经审理认为，涉案海参未标注生产日期、保质期、生产者的名称、地址、联系方式、食品生产许可证编号、产品标准代号及其他需要标示的内容，是不符合食品安全标准的食品，被告作为销售者未尽到合理审查义务即对上述食品进行销售，应承担相应的民事责任。故判决支持了原告的诉求。

【法官点评】

“民以食为天”，食品安全关系到国计民生，因此国家制定了强制性的食品安全标准，任何单位和个人从事食品经营活动均不得违反该标准。其中《中华人民共和国食品安全法》第六十七条、第六十八条对食品的标签、说明书和包装进行了规定，要求无论是预包装食品，还是散装食品，都要在包装或容器上标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期以及生产经营者名称、地址、联系方式等内容，否则即是不符合食品安全标准的食物。被告作为涉案食品的销售者，对没有标注生产日期、保质期以及生产经营者名称、地址、联系方式等内容的食品进行销售，属于明知是不符合食品安全标准的食物而销售的行为，依照《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条的规定，法院判令被告退还货款，并承担十倍价款的惩罚性赔偿金。



以旧充新构成欺诈

【案例】

2018年4月12日，原告江某在被告某通讯器材店处订购 iPhone 7 Plus 红色手机一台。被告交付手机后原告认为该机并非全新手机，遂委托有关部门对手机进行检测，检测结果显示：“购买日期为2017年7月3日；顾客描述设备购买时间不正确；经序列号验证查询，设备之前有更换部件维修记录，手机保修期到2018年7月2日”。原告诉至法院，要求被告退货并给予三倍赔偿。法院经审理认为，被告隐瞒涉案手机曾经销售过的真相，仍作为全新手机进行销售，构成欺诈，判决被告退还货款并支付三倍价款的惩罚性赔偿金。

【法官点评】

伴随科技的飞速发展,各类电子

产品充斥于老百姓生活的方方面面，而有些不法商贩，为降低成本、追求利益，将旧电子产品伪装成新电子产品进行销售，这种欺诈行为，不仅损害了消费者的经济利益，甚至会因旧产品出现质量问题引发人身伤害。本案系一起典型的侵害消费者权益的案件，案件焦点是经营者是否存在欺诈行为。本案中被告通讯器材店明知所售手机曾经销售过，仍作为全新手机向原告销售，构成欺诈。法院依照《消费者权益保护法》第五十五条第一款的规定，判令被告承担三倍价款的惩罚性赔偿，既是对消费者合法权益的保护，也是对经营者不法行为的惩戒。通过该案审判，可以警示经营者要诚信经营，同时也提醒消费者在购买商品和接受服务时，应当擦亮双眼，更好地维护自身合法权益。

老年人购买保健品须谨慎

【案例】

2015年3月7日，原告王某某在被告某健康管理公司、被告某大药房购买了由被告某医药技术开发公司生产的复合神经酸。原告称在购买该产品时，某健康管理公司、某大药房的工作人员称服用后对脑部疾病有特效，对视力模糊，视下降有明显改善，能够消除脑卒中先兆等，并称该产品原料100%采自韩国，是中国唯一独含PS和DHA双新资源产品，是中国唯一针对脑部疾病修复的神经产品。原告起诉主张购买服用该产品后不但没有达到销售者宣传的效果，反而造成了视神经萎缩、视力模糊的严重后果。请求法院判决被告退还购物款并给予三倍赔偿。一审法院以原告无法证实三倍赔偿的主体身份，裁定驳回起诉。二审审理中，当事人各方

达成调解协议，被告支付原告补偿金9000元。

【法官点评】

近年来，老年人特别是患病的老年人购买保健品产生纠纷的问题日益突出，个别无良商家抓住老年人信息闭塞、情感孤独、渴望健康的心理，进行虚假宣传，导致老年人轻信保健品疗效大量购买，不仅遭受经济损失，还耽误了医院治疗，影响身心健康。本案中，王某某年近八十，身体状况不佳，其称销售者夸大宣传保健品的疗效，导致其服用后病情加重。二审法院分析案情和当事人的心理，做了细致的调解工作，被告共同补偿了王某某部分经济损失，各方握手言和。本案的审判提醒老年人不能有病乱投医，相信商家的“花式宣传”，需加强防范意识，提高辨别能力，理性消费。

进口食品应有中文标识

【案例】

2018年5月1日,原告陈某在被告某店外餐饮消费4044元,其中包含2瓶单价880元/瓶、生产日期为2017年7月的某品牌清酒和1瓶单价1680元/瓶、生产日期为2017年5月的某品牌清酒,共计金额3440元,以上清酒均无中文标签和中文说明书,也无国内经销商的名称、地址、联系方式等内容。原告认为涉案清酒属于不符合食品安全标准的食品,起诉至法院要求被告退款并承担十倍价款的惩罚性赔偿。法院经审理认为,涉

案清酒无中又
吟合枚证 不

进口预包装食品的强制性规定,属于不符合食品安全标准的食品。故判决支持了原告的诉求。

【法官点评】

《食品安全法》第九十七条规定,“进口的预包装食品、食品添加剂应当有中文标签;依法应当有说明书的,还应当有中文说明书。标签、说明书应当符合本法以及我国其他有关法律、行政法规的规定和食品安全国家标准的要求,并载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方

式。预包装食品没有中文标签、中文说明书或者标签、说明书不符合本条规定的,不得进口”。涉案被告出售的日本清酒均未标注中文标签及中文说明书,违反了上述法律规定,属于不符合食品安全标准的食物,依照最高人民法院《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十五条“生产不符合食品安全标准的食物或者销售明知是不符合食品安全标准的食物,消费者除要求赔偿损失外,向生产者、销售者主张支付价款十倍赔偿金或者依照法律规定的其他赔偿标准要求赔偿的,人民法院应予支持”的规定,被告应承担十倍价款的惩罚性赔偿金。

“职业打假”责任认定

【案例】

2018年7月1日、7月5日，原告韩某在被告某批发超市处先后两次购买了各六瓶某品牌红酒，支付价款共计20160元。原告提供了购买过程的录像视频，显示了原告进入被告店铺、购买红酒、被告取货、原告付款、被告开具发票、原告携购买的红酒离开及上车查验的全过程，录像视频还显示涉案红酒酒瓶上、包装纸箱上无中文标签及中文说明。原

为标准, 而应

为标准。如果购买的是生产资料,就不受《消费者权益保护法》的保护,只有购买的商品是生活资料时,才属于《消费者权益保护法》所指的消费者,因此,原告应属于消费者的范畴。本案虽然原告未饮用涉案红酒,没有造成人身损害,但因被告实施了向其销售不符合安全标准的食品的行为,原告即有权主张十倍价款的惩罚性赔偿金。故判决支持了原告的诉讼请求。

【法官点评】

本案的焦点是“职业打假”和销售不符合安全标准食品未造成损害是否承担惩罚性赔偿的问题。

近年来,随着“职业打假”案件的增多,社会各界对“职业打假人”是否属于消费者,是否可以支持惩罚性赔偿金有很多争议。本案中,二审法院对“职业打假人”的消费者地位和其惩罚性赔偿诉求作了肯定的认定。主要考虑的是:一、判断消费者的标准,不应以购买主体的主观状态为标准,

而应以购买商品的性质为标准,如果购买的商品是生活资料,购买主体可认定为消费者;二、“职业打假”关注的重点不应是消费者是否因生产者或销售者的“欺诈”行为作出错误的判断,而是生产者或销售者是否实施了“欺诈”行为;三、“职业打假”对净化市场、维护消费者合法权益有着极其重要的作用。最高人民法院《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第三条“因食品、药品质量问题发生纠纷,购买者向生产者、销售者主张权利,生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的,人民法院不予支持”的规定,也正是基于这点的考虑。不可否认的是,现实中不少普通消费者怠于维护其自身合法的消费者权益,使不法商贩难以被追责,不法商贩非法获利远远大于其违法成本,市场难以得到净化,而知假买假者不同于一般消费者,维权意识比较强烈,他们对假冒伪劣产品有着相当的敏感度,维权往往容易成功,更宜于净化市场。四、应当惩治和限制“非法打假”,而非对“职业打假”全盘否定。