

别随便给消费者挖“坑”

法官提示经营者依法诚信经营,营造良好消费环境

为更好地保护消费者权益,学会用法律武器维护自己合法权益。本期“专家坐堂”通过几起消费者维权案例,以案释法,引导消费者积极理性维权,警醒经营者依法诚信经营,共同营造健康有序的消费环境。

【案例一】

转让“代购”产品 无中文标识遭索赔

2019年3月20日,赵某通过网络购物账号,在某购物平台上李某经营的某网店购买了4盒“现货日本某美白丸180粒全身美白去黄气新版带防伪3个月量”,共计支付价款4200元。商品产地为日本静冈县,系李某提前从日本购回。外包装上无中文标签,“赏味期限”为2020年9月。该商品在购物平台的“宝贝详情”栏以中文记载有厂名、厂址、配料表、产品系列、产品规格、保质期、生产企业、适用人群、用法等。赵某在网络上完成支付后,李某通过快递从国内发货给赵某。赵某签收后,以案涉商品无中文标识,也未取得我国保健食品批准文号,涉嫌虚假宣传为由,向重庆市云阳县人民法院提起诉讼,请求解除其与李某之间的买卖合同并退货款4200元,同时要求李某按购物款的十倍即42000元予以赔偿。

法院经审理认为,根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款之规定,经营者承担价款十倍赔偿责任的前提应当是销售的食品不符合食品安全标准且经营者明知。案涉产品是产地为日本的保健食品,虽然未办理我国关于保健食品进口的审批手续,在外包装上未标注我国保健食品的批准字号,但从李某在其网店中展示的产品信息来看,该产品有推荐的每日用量,且赵某在购买该产品时知晓产品的相关信息。李某在销售案涉产品时未在预包装上加贴中文标签、中文说明书,不能仅据此认定该产品本身存在质量问题或食品安全问题。案涉交易系通过网络交易平台,而李某已经在网络交易平台中登载了与案涉食品有关的中文说明,履行了告知义务,亦不能认定没有中文标签对赵某造成了误导。相关进口产品未取得监管部门的进口审批手续,不等于该产品存在不符合食品安全标准的质量问题。本案中并无其他证据显示该产品存在不符合食品安全的情形,赵某也未提供证据证明李某明知该产品不符合食品安全标准。据此,一审判决驳回赵某的全部诉讼请求。

【法官提醒】

本案是一起典型的网络“代购”纠纷案件。随着互联网的发展与普及应用,网络购物已经成为公众的一种生活方式,其中,代购海外商品日益成为一种新兴的网购形式。但新兴网络技术与传统境外购物的融合使得海外代购在法律性质、产品质量法规的适用等方面易发生纠纷。

根据我国相关法律规定,国内生产的食品和进口的预包装食品、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。但海外代购进行交易并非是通过正规渠道进口并销售的行为,而是卖家先行从海外购得商品,再通过网络平台进行转售,本质上是



资料图片

一种产品转让行为,双方之间的法律关系可以定性为普通买卖合同关系。因此,只要卖家在网页上就商品属性包括其产地、配方、适用人群、用法用量、限用日期等,用中文尽到了合理的告知义务,就应当视为购买者对商品信息包括无中文标签和说明等信息已充分知晓,在该商品符合我国食品质量安全检测标准的情况下,购买者就不应再以“被误导、被欺骗”为由,主张卖家提供了不符合食品安全法及产品质量法规范的产品。

作为产品购买者,应当具备信息甄别能力,并对自己的选择自负责任,增强诚信意识。本案通过分析海外代购模式的法律性质,明晰了海淘商品属性的展示说明方法,此举有利于引导海淘卖方合规经营和买方理性消费,也间接对网购平台关于卖家的资质审查、产品质量把控管理提出了更高的要求,有利于推动网络电子商务创新,具有良好的网络空间治理效果。

【案例二】

网购投影仪 提货时临时加价

2020年8月10日,小王(化名)在京东一家专营店购买了2台投影仪,每台单价1899元。几天后,物流信息显示商品已到达物流站点。可是,当小王前往物流站点提货时,却被告知每台投影仪需另外加价1000元才能提货。小王当即拒绝,并尝试与卖家沟通,要求卖家按购物合同履行,却遭到卖家拒绝。随后,卖家在未与小王协商一致的情况下,强行取消了小王的购物订单,并操作了退款。

为维护自身权益,小王向法院起诉,要求卖家继续履行购物合同,按订单将两台投影仪发货,并自行承担因此次诉讼而花费的相关维权费用500元。

案件被法院受理后,卖家表示愿意与小王调解。考虑到卖家远在沈阳,在法官主持下,双方于同年

11月6日通过“移动微法院”线上诉讼平台达成并操作确认调解协议。卖家补偿小王损失2000元,双方之间的该笔买卖纠纷一次性解决,后续小王不再向卖家主张任何权利。在法官的见证下,卖家通过支付宝当即向小王转账2000元,法官将调解协议通过“移动微法院”送达给双方,该纠纷顺利画上句号。

【法官提醒】

《消费者权益保护法》第四十条规定,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。在购物时,消费者要和商家协商好所需购买商品的数量、价格以及款项支付方式,并注意保存好相关的购物凭证,以便维权时有强有力的证据支撑。购物合同建立后,买卖双方均需按照合同约定履行各自义务,任何一方发生未按约定履行,对方可通过法律途径维权。

【案例三】

网购“货不对板” 买家起诉获赔偿

小李(化名)看中了A品牌的汽车改色膜,在天猫上搜到了一家车品专营店,该店的主页展示有A品牌的改色膜,产品的宝贝详情中也以实物样品的形式展示了A品牌专属包装,小李觉得性价比不错。为防止买到假货,下单前,小李还专门向客服咨询,确认该店销售的汽车改色膜是否属于A品牌,得到了客服的肯定答复。小李这才安心下单,为此支付了2538元货款。

然而收到货后,小李却发现收到的商品外包装上只有B品牌的标识,与该产品在网页上的展示完全不同,也无任何与A品牌标识相关之处。另外,商品及包装上既无A品牌的商标,也无保修卡以及厂名厂址。为此,小李向卖家提

出质疑,卖家表示自己店铺销售的就是A品牌的改色膜,且说明他们是该品牌的经销商。但是卖家又说,因为一些原因,他们店的货不能贴有A品牌商标,所以只能以这种中性包装出售。

通过百度搜索,小李发现,卖家销售的这款B品牌改色膜与A品牌是同属一家公司旗下。小李咨询了该公司在天猫官方旗舰店,客服回复,公司产品只在该旗舰店出售,同平台其他网店均无权販售。

小李认为,卖家在销售网页中所做的商品宣传与实际情况不符,使自己在购物时发生了误解,而在询问对方商品品牌时,对方的答复更是让自己陷入错误认识,进而作出购买的错误意愿,卖家的这些行为属于欺诈。2020年1月17日,小李诉至法院,要求卖家退货退款、承担退回运费,并支付货款3倍的赔偿金。

案件审理过程中,双方达成调解:卖家向小李退还全部货款,另外再赔偿2019元;小李退还所购的汽车改色膜,退货运费由卖家承担。

【法官提醒】

消费者选择商品要货比三家,认真核对商品信息,不要轻信被商家的广告宣传误导。商家要做到诚信经营。《消费者权益保护法》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,按五百元计。法律另有规定的,依照其规定。

【案例四】

老人旅途突发疾病身亡 旅行社承担部分责任

孙大爷(化名)报名参加了某旅行社组织的象山一日游活动。该团有50名左右游客组成,大部分

都跟孙大爷一样,已超过退休年龄,是个典型“老年团”。当天上午9点,旅行团到达第一个景点,在景点游览约1小时后至饭店用午餐。不料发生意外情况——用餐完毕,孙大爷在走向大巴车的途中一下子倒在地上,送医后经抢救无效死亡。

事发后,孙大爷的妻子和三个女儿向法院提起诉讼,要求旅行社承担70%的赔偿责任,赔偿医疗费、精神抚慰金等各项费用共计35万余元。

据悉,旅游经营者未尽到安全保障义务,造成旅游者人身损害的,旅游者可以请求旅游经营者承担责任。旅游组织者不仅要为旅游者在旅行过程中可能出现的危害人身安全事宜负有警示说明义务,还应采取合理措施防止危害的发生,其行为要符合行业规范。

法院先后于2020年6月、7月两次公开开庭审理此案。法院审理后认为,本次旅游活动虽未明确是专门为老年人准备,但大部分旅游者年龄已经超过了60周岁,旅行社在组织此次旅游活动时,应考虑旅游者的身体条件、风险及强度等特殊要求,充分履行关于旅游活动的详细信息及相应安全、身体健康等注意事项告知及提示义务,对可能存在的风险作出说明。

本案中,双方没有签订书面的旅游合同,导游也未对游客履行上述事项告知及提醒义务,其行为存在过错,旅行社应当承担相应责任。但过错责任系侵权责任的一般原则,在没有法律规定的情况下,当事人承担的责任应与其过错程度相当。孙大爷死亡系因突发疾病去世,其损害结果主要由其自身疾病引发。

经过核定原告的各项实际损失,并结合案件实际情况,最终,法院酌定旅行社承担20%的损失,赔偿原告医疗费、精神损失费等共计10万余元。

【法官提醒】

随着人们生活水平的提高,老年人出游比例越来越高,旅游组织者在接待、照顾老年旅客时,不仅要为旅游者提供安全服务,还要对旅游者在旅行过程中可能出现的危害人身安全的责任负有警示说明义务,还应采取合理措施防止危害发生。

根据《中华人民共和国旅游法》第七十九条规定,旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准,具备相应的安全生产条件,制定旅游者安全保护制度和应急预案,应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训,对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估,采取必要措施防止危害发生。组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者,应当采取相应的安全保障措施。第八十条规定,旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项,以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示:(一)正确使用相关设施、设备的方法;(二)必要的安全防范和应急措施;(三)未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备;(四)不适宜参加相关活动的群体;(五)可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。老年人自身也要选择适合自己身体、精神状况的旅游项目,注意出行安全。

(据重庆法院网)