

网购护肤品，使用后多处过敏

金山区联合人民调解委员会释法说理化解消费纠纷

□法治报记者 金勇

消费者网购了一套品牌护肤品，使用后出现过敏症状，怀疑是假冒伪劣产品，要求商家退货退款，赔偿医疗费，并承担假一罚十的赔偿责任。双方协商不成，诉至法院，金山区人民法院将该案委托金山区联合人民调解委员会调解。

调解员对经销商释法说理，让其认识到自身的问题，随后组织双方调解，并最终达成一致。

网购护肤品疑似假货 消费者要求假一赔十

2023 年 1 月初，孙女士在某电商平台的直播间抢购了一套知名品牌的护肤产品，使用后发现与此前专柜购买的不同，面部、手臂等多处部位出现过敏症状，怀疑是假冒伪劣商品。孙女士联系产品经销商，发现对方不能提供授权销售证明，也不愿提供订单进货渠道等相关信息，因此要求商家退货退款，赔偿医疗费，并承担假一罚十的赔偿责任。由于双方无法达成一致，协商不成的情况下，孙女士诉至法院。经双方当事人同意，金山区人民法院将该案委托金山区联合人民调解委员会调解。

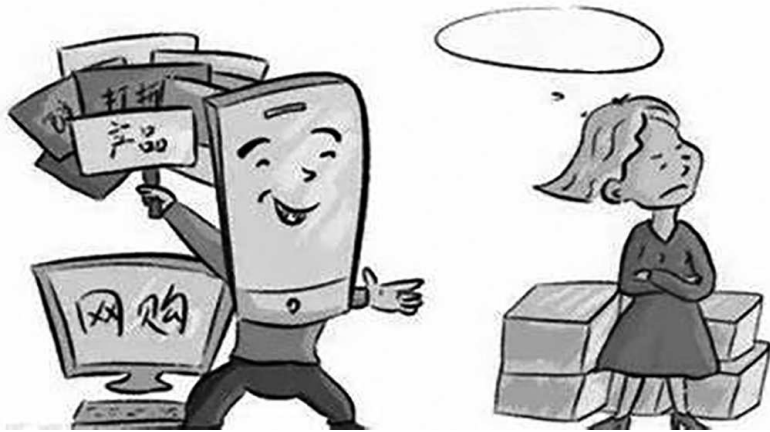
受理该案后，调解员对孙女士提交的相关证据材料进行了分析和梳理，在确定了初步的调解方案后，和双方当事人进行了电话沟通，在沟通过程中，调解员发现双方存在对立的情绪，于是对双方进行了劝导，最终双方当事人同意到法院进行调解。

调解开始后，双方态度都很坚决。孙女士表示，经销商出售的是渠道不明、质量不合格的假冒护肤产品，从而造成自己身体多处过敏后就医诊治，该商家销售的产品造成了实际人身损害，理应赔偿相关的医疗费用，并强调经销商在直播间销售期间，多次承诺所售商品全部假一罚十，因此应当按照承诺进行赔偿。而经销商一方则认为，己方只是直播代售商品，并非生产厂商，所售商品均由第三方统一安排，进货渠道以及订单信息等都属于商业信息，无法向孙女士透露，产品使用出现过敏属于质量问题，应当联系厂家，商家可以给孙女士退货退款，其他费用拒绝赔偿。

调解员释法说理 经销商同意赔偿

调解员认为，解决本案纠纷的关键还是在经销商方面，由于双方的言辞比较激烈，调解员决定先单独做某经销商一方的工作。

调解员向经销商一方出示了孙女士提交的产品检测报告、直播间的录像视频等证据材料，结合相关法律规定，对某经销商进行释法。根据《消费者权益保护法》第四十条规定，“消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿”。因此，孙女士有权要求



资料图片

某经销商赔偿，待责任问题明确后，经销商再可以追偿。《消费者权益保护法》第四十九条规定，“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入”，因此经销商应当赔偿孙女士医疗费等合理费用。《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》第十条规定，“平台内经营者销售商品或者提供服务损害消费者合法权益，其向消费者承诺的赔偿标准高于相关法定赔偿标准，消费者主张平台内经营者按照承诺赔偿的，人民法院应依法予以支持。”经销商应按照网络直播时的承诺“假一罚十”承担赔偿责任。

经销商听完调解员的解释后，认识到了自身的问题，希望和孙女士协商处理。于是调解员开始组织双方协商具体的赔偿金额，在协商过程中经销商对于医疗费用没有异议，对于假一罚十的赔偿始终无法接受。调解员告知经销商，经营者在网络上从事经营活动，应当遵纪守法，诚信经营，直播时承诺假一罚十，是一种通过强调产品质量，增加消费者的信赖，以期获得更多收益的营销方式，因此该承诺对于某经销商本身具有约束力。如今发生问题后，经销商应及时下架停售不合规产品，积极履行约定义务，完善后续经营，而不是选择逃避维权。

经过调解员的劝导，经销商最终同意承担赔偿责任，立即下架货品，并承诺在今后的运营中一定加以重视。与此同时，调解员也善意

提醒孙女士，作为一名消费者，应学会保护自己，网络购物时切勿贪图便宜盲目跟从，产品信息、销售资质等重要信息都应提前核实，才能避免对自身造成伤害。孙女士表示当时的确贪图便宜，在未了解清楚的情况下购买了产品，今后一定注意。最终双方达成一致意见，当场签订了调解协议书。

【案例点评】

本案是一起典型的消费纠纷，争议的焦点主要有两点，即赔偿责任和单方承诺的有效性。关于赔偿责任，商家作为销售方无论以何种方式运营，对于消费者而言，始终有尽安全保障义务的责任。而商家单方自愿承诺“假一赔十”，通过加重自己的义务为条件，来吸引顾客的注意、赢得顾客信赖，本质是为获得更高的收益，因此该承诺是商家自愿向不特定消费者作出的承诺，其内容不违反法律和社会公共利益，应当具有法律约束力，如商家知假售假，应支付惩罚性赔偿。商家应当诚信经营、不盲目宣传、严格把控销售货品的质量，毕竟保障消费者的权益才是对自身经营最大的保障。随着时代的发展，科技的进步，网络购物已经成为日常普遍的消费方式，不见面式的消费模式带来便捷的同时，也引发了诸多的问题，所以消费者在网络消费过程中也应当提高警惕。可以在购买前按照自己的需求，通过客服咨询等方式，尽可能获得产品的产地、规格、型号等详细信息，然后决定是否购买，并注意保存好相应的记录，如果自身合法权益受到损害，可以通过法律途径维权。

酒后骑车摔伤，共同饮酒人要担责吗？

青浦法院释法说理，调解结案化解纠纷

□记者 胡蝶飞
通讯员 姚迪骁 赵慧琳

为同乡践行准备了一桌好酒好菜，推杯换盏，畅谈未来。小王不胜酒力，骑着电瓶车在回家途中摔倒，多处骨折、构成十级伤残，留下不少后遗症。共同饮酒人到底要不要赔偿？近日，青浦区人民法院给出了解答。

【调解经过】

小王原本常在同乡老李承包的工地干活。此前，小王准备离开上海，老李准备了几瓶好酒为小王饯行，但不胜酒力的小王没喝几杯酒就醉了。饭后，小王骑着电瓶车独自回家，老李也没有相送，而此时的小王已有些神志不清。

小王在回家途中摔倒受伤，送医治疗。这次摔伤导致小王多处骨折、胸腔积液，被评定为十级伤残，留下了后遗症。小王找老李赔偿未果，就将老李诉至法院，要求老李承担医疗费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金、误工费、营养费、护理费等共计 32 万余元。

小王诉称，“老李曾是我的老板，他执意让我留下来喝酒，我不好推脱。我本就不太能喝酒，若不是他，我也不会发生这起事故。现在在我受伤严重，老李应该负全部责任。”

老李则认为，“我好意留小王来家中喝酒，我没有劝酒，更没有灌酒。小王平时也喝酒，当天晚上我没有送他回去，因为我自己也饮酒了，当时看小王的状态不像醉酒的样子。小王摔伤是他自己骑车不小心导致的。”

本案中，相关证据表明，小王的此次事故与过量饮酒存在直接的因果关系。老李虽然没有极力劝酒、强行灌酒，但当小王已经出现醉态，有陷入危险状态的可能，却未照顾小王，也未通知其家人，应承担相应的侵权责任。小王作为完全民事行为能力人，应对自身的身体状况、酒量以及饮酒后可能产生的危害有充分的认识，也存在一定的过错。法官向双方充分释法说理，最终案件以调解结案。

【法官说法】

在饮酒过程中，共同饮酒人不应强行劝酒、逼迫饮酒或灌酒，应尽到相互提醒、劝告少饮酒，阻止已过量饮酒之人继续饮酒的注意义务。当共同饮酒人处于醉酒等危险状态时，其他共同饮酒人应对其妥善安置，应当及时采取照顾、救护、通知、送医等合理义务避免醉酒之人遭受伤害。

共同饮酒虽属于正常的社会交往活动，单纯的饮酒并不产生民事责任，但若因过错违反上述义务，应依法承担侵权责任。

根据《民法典》第一千一百六十五条第一

款规定，行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。实践中，对于共同饮酒后其中一人发生伤亡的案件主要是按照过错侵权责任进行裁判。本案中的小王作为完全民事行为能力人，应对自己的身体状态是否适宜饮酒和承受酒量的极限，以及过度饮酒的危害有清醒的认识和预测。小王过量饮酒使自己处于意识不清的危险状态，应对自身的损害后果发生承担主要责任。老李在知晓小王可能醉酒的情况下，未引起重视，没有对小王进行妥善的安置和照顾，对本次事故的损害后果存在一定的过错，应承担本次事故的次要责任。

与朋友饮酒，不强制性劝酒、灌酒不仅是一种基本礼貌，亦符合社会主义核心价值观理念。每个人作为自身身体健康的第一责任人，都应对自己的生命安全负有最高注意义务，要勇于拒绝他人劝酒、灌酒，切勿逞强，这不仅是对自己生命安全的负责，也是对家人朋友的负责。共同饮酒人也应合理预见自己的作为或者不作为可能导致其他同饮人的损害事实和损害后果，应对过度饮酒人尽到注意、保护、提醒、制止的义务。