“双十一”来临 下单前须擦亮眼

“双十一”马上到来,很多电商已经开始发起各种促销攻势,广大消费者也已经跃跃欲试,在“购物车”里早已清了准备下手的商品。近年来,在各种网购节日中,不少消费者都在“血拼”中清空而归,但是各种网购纠纷也随之增多。

进口食品违法添加食品添加剂被判10倍赔偿

喜某在某网购平台上向某公司买了4箱左旋肉碱胶囊(60粒装),共计1196元,而公司实际发货8箱(30粒装)。该产品说明原产国为美国,喜某收到产品后经翻译,英文标签说明产品配料另含有硒酸钠、硒酸酸铁,而中文标签配料表未标注。喜某认为,该产品添加硒酸酸铁不符合我国相关规定中硒酸酸铁使用范围的规定,属于虚用食品添加剂,不符合食品安全国家标准,向网平台投诉纠纷,要求该公司“退一赔十”。

法院经审理认为,我国《食品安全法》规定,进口食品应当符合我国食品安全国家标准,应当有中文标签,标签不得含有虚假内容,应当符合法律和食品安全国家标准的要求。《食品安全国家标准食品添加剂使用标准》(GB2760-2011)规定,硒酸酸铁使用范围为蛋白质原果、可可制品、巧克力和巧克力制品(包括代可可脂巧克力及制品)以及糖果。本案涉案产品作为进口食品,其英文标签说明产品配料含有硒酸酸铁、硒酸酸,属于违法添加食品添加剂,而中文标签却不作标示,属于标注虚假内容。

据此,法院认定涉案产品不符合食品安全国家标准,判决被告公司退还原告喜某货款1196元,并支付10倍货款的赔偿金11960元,同时原告喜某将涉案产品退还被告公司。

法官提醒:随着网购的普及,消费者购买渠道逐渐由实体店转向网店,因网络购物中看不到实物,使得消费者权益的侵犯更容易发生。近年来,随着进口食品越来越受中国消费者青睐,进口食品乱象丛生。进口食品应当符合我国食品安全国家标准,应当有中文标签,标签不得含有虚假内容,应当符合法律和食品安全国家标准的要求。广大消费者要理性消费,特别是网购,在购买之前查询商品信誉评价,且保存好各类交易证据。网络交易平台也应当强化责任意识,在审核商家信息时,要尽可能要求提供有效的信息,并及时更新维护,防止发生问题时难以追查。

商家夸大商品使用功效构成欺诈被判3倍赔偿

2016年3月李某在某购物平台上看到某公司实体店销售蕾丝装,该公司在网购平台上的宣传页面宣称,“睡眠医子”可使人的神经处于比较安定的状况,能安神促眠,提高人们的睡眠质量效果,能促进皮肤细胞活力,改血管硬化,蕾丝装经专家认证,长期使用可防皮肤衰老。李某同该公司发明店购买了10条蕾丝装,共付15700元。他看到,该产品销售页面显示价格“4760.00元”,订单信息显示产品单价“4760.00”,但在款项中间圆了一条线,而该金额下方为“1570.00”。李某认为,该公司使用引人误解的价格信息,并夸大商品的使用功效,构成商品欺诈,因此将该公司告上吴中区法院,要求该告公司“退一赔三”。

被告公司答辩称,原告李某是“职业打假人”,因此李某的买卖行为不受《消费者权益保护法》的调整与保护。

法院经审理认为,根据原告李某提供的证据,以及被告公司对买方的买卖关系不持异议,对原、被告之间存在买卖合同关系予以确认。被告公司显对原告李某的消费者身份存有异议,但并未提供证据证实李某购买涉案产品另行用于生产经营,因此法院对原告李某的消费者身份予以确认。关于原告李某认为被告公司构成价格欺诈的问题,被告公司在其销售网页并未宣称4760元系原价,交易订单也明确载明成交价1570元,实际也以1570元单价结算,且原告李某在存在价格公示的网购平台上可以比价确价,并不会因为价格欺诈方式受到误导,因此法院不认为被告公司存在价格欺诈行为。

关于被告公司“夸大商品使用功效”的问题,法院认为,涉案产品为普通家纺用品,被告公司却在产品功效中宣传病害治疗和保健功能,违反了相关法律禁止性规定,因此该行为构成欺诈。最后,法院判决被告公司退还原告李某货款15700元,并支付赔偿金47100元;同时,原告李某将涉案产品退还被告公司。

法官提醒:《消费者权益保护法》规定,经营者向消费者提供有关商品质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。《广告法》规定,涉医疗、药品、医疗器械广告外,禁止其他任何广告涉及疾病治疗功能,并不得使用医疗用语或者易使误解的商品与药品、医疗器械相混淆的用语。法官提醒消费者,在购物或接受服务时应注意消费风险防范;同时提醒生产经营者,应依法经营,增强质量意识,服务意识。

(沈雪燕 肖俊)

吴中区消保委“消费维权通点点3·15”受到消费者欢迎

同样打一个投诉电话,消费者维权的效率却不一样,据统计,仅2017年1月至9月30日,吴中区“消费维权通点点3·15”共接收到212件投诉单,受理183件投诉单,成功和解146条投诉单,和解率为79.78%;消保委调解37条投诉单,调解成功率为40.54%,用户满意率为83.4%。

吴中区消保委“消费维权通点点3·15”顺势于2016年3月正式上线,对于消费者而言,该平台最大优点是方便快捷。它利用手机APP客户端,开启互联网+消费维权新模式,借助移动互联网APP软件的随时性特,最大程度地让消费者通过APP客户端实现网上投诉咨询、在线信息交互、实时动态监督、信息资源共享,从而最大限度地为广大消费者提供更便捷、高效的服务。该平台主要为“微信运营、网心消费平台”联盟企业和消费者之间搭建消费纠纷快速和解平台,消费者在该平台上提交的请求和解信息,均可通过苏州消费维权通平台分流至相关联盟企业,并通过手机短信告知企业客服人员,企业客服人员登录平台了解消费者请求和解信息,积极协调处理,并向消费者反馈处理情况,系统通过发送短信的方式自动对消费者进行满意度回访。

“消费维权通点点3·15”还有一个特点,就是把有关企业引入平台,减少消费者投诉层次,从而也相对节约了政府行政资源。目前“点点3·15”平台已有460家联盟企业加入平台,并有67家企业加入维权监督站。企业的加入大大增加了和解率,当消费者投诉平台内联盟企业时,系统自动将投诉单分流至被投诉企业,即可达到快速和解的目的。同时,企业无法与消费者达成和解的投诉单,可以通过平台直接申请消费调解,消保委通过平台了解投诉详情,站在中立角度进度调解,保护了消费者权益的同时,也保护了企业的合法权益。

自从“点点3·15”平台建立以来,吴中区消保委开展了一系列维权活动,并通过该平台同消费者发布,例如在告诉、互联网服务类投诉中,针对一些客商虚假宣传误导消费,随意夸大手机功能信息,相关配置与实际广告宣传不符,相关资费触有乱扣费的现象,以及手机软件种类繁多,陷流量现象有增无减等损害消费者利益的做法,吴中区消保委及时开展了一系列维权活动,并告诫“点点3·15”平台沟通。同时,在苏州市消保委指导建议下,吴中区消保委还进一步加强“点点3·15”平台的宣传工作,平台一直持续更新,我发布多配图片新闻、通知通告、工作动态等,让消费者随时随地了解消保委工作情况,以及通过消费学校、消法解读、消费百科和典型案例对消费者宣传普及消法知识,受到消费者欢迎。

(吴中消 水素)

购房下单非儿戏 定金退款起风波

日前,当福建福州购房者谢女士拿到房东退还的1万元二手房订金时,对大仓市住建局、消保委工作人员的调解表示满意。

9月13日,谢女士在大仓市闽南中一家二手房,当场预付2万元定金给房东,事后,她意识自己的支付能力,觉得二手房的首付也不能承诺,第二天便告知中介和房东,希望中止合同,并要回2万元定金。当时房东同意退还,可中介从中作梗,还警告房东不能退还。无奈之下,谢可大仓市消保委投诉可分会投诉,监调可分会调解,中介仍不同意退还定金,无奈到消费者谢女士的实际困难,调可分会向大仓市消保委求助。

大仓市消保委接案后,及时与住建局门联系,请求行政第三人出面协调,经过两次调解,在行政干预下,中介公司表示不再干涉,房东同意退还1万元定金。

就本案,大仓市消保委提醒广大消费者:一旦付了定金,如果卖方没有过错的话,一般是需以要还定金的,这是《合同法》明确规定的。因此消费者购房时,对自己的支付能力要充分考虑。作为中介公司,买卖双方自主交易的行为,中介公司无权干涉,一旦交易不成功,是不能收取任何中介费用。消保委希望买卖双方各自遵守和履行合同,创造公开、公平、公正的交易环境。

(实习生 苏)

动过手脚留瑕疵 车主投诉获赔偿

日前,在大仓市消保委主持调解下,车主陈某终于获得因新车被动过手脚留下瑕疵的赔偿,一起新车被动过手脚纠纷案件得到圆满解决。

8月份的一天,陈某来到大仓某汽车销售服务公司45店购买新车,在45店安装倒车影像时发现该车原空调盖风口有被动过痕迹,并导致空调制冷失效。为此,陈某要求退换车,遭到店方拒绝,从而引发争议。陈某向大仓市消保委投诉,要求维护其维护合法权益。

大仓市消保委接诉后及时与45店沟通联系,核实情况,原来,涉案车销售作为出样品来后进行升级改造,但作业时发现不能改造,因维修工师傅大意,忘记将在造风口有被动过的出售。经消保委三次协调,该案终于得到圆满解决,45店赔偿车主1万元。

大仓市消保委提醒广大消费者:原厂出产的新车不能随意改装,否则一旦遇上出险,保险公司拒赔或条件不予理赔。同时,改装汽车也存在安全风险,车商对出售汽车真实的状况,也应如实告知车主,不能隐瞒,否则可能构成欺诈。

(实习生 苏)

娱乐城突然停电拒绝退款惹纠纷

最近,姑苏区消保委现前分会接到12345转来的投诉电话,消费者谢女士反映,她女儿过生日,在美团网上团购姑苏区现前地区一家娱乐城“长春鬼蛛”的娱乐活动票4张,每张单价为77元。女儿与朋友约定了该娱乐城规定的时间段——下午15点钟左右游玩,可当女儿和朋友当日下午14点钟左右赶到后发现该处停电,一直等到临近晚餐时还没有还没通电,只能放弃游玩,十分扫兴。为此,女儿找到商家要求退款,对方只同意改时间,不同意退款。谢女士对此十分不满,于是向消保委投诉。

姑苏区消保委现前分会接诉后进行调解,消保委认为,娱乐城此次停电虽然是突发事件,当时消费者还在等候,希望及时恢复通电继续消费,可是后还是没有等到恢复,于是才提出退款的要求,商家不同意退款是不合情理的,调解中,消保委可以给双方宣传新《消法》相关规定,最后经双方协商,商家答应在适当给消费者一些补偿的基础上,再让消费者以后多玩一次。对此,谢女士的女儿表示比较满意。

(现前 苏日)

投诉与回音

投诉:外地消费者田先生的朋友送给他几张会员超警点的警券,有效期到2018年1月。去年田先生提过货,今年年中还有2张警券。9月6日他联系商家提货,发现提货电话已经成了空号。9月8日,他拨打高山市12315热线投诉,希望相关部门帮助维权到货。

回音:昆山市消保委已收分会报到12315热线转办单后,马上联系商家了解情况,批评商家随意更换提货电话的错误做法,分会工作人员严肃指出,警券一经售出,就不能随意更改提货电话,如果确需更改,一定要告知所有购买警券的消费者,否则消费者有权认为是商家不信誉侵犯警券了,商家在分会工作人员给之以理的批评教育下,认识到自己错误所在,之即以消费者确认道歉,并把警券提货电话告知消费者。消费者对消保委的帮助表示感谢。

(昆消海 贵姐)

投诉:7月1日,陈先生请昆山制冷克雅快修公司维修洗衣机。维修工赵师傅上门修理后,告知已维修好,收了150元维修费。但陈先生晚上使用时,发现洗衣机并没有修好,就打电话给赵师傅,赵师傅答应下个星期来。但到了下个星期,赵师傅又说要下个星期,可到了下下个星期,赵师傅还是没来。陈先生实在等不及了,于7月16日向昆山市12315热线投诉,要求商家尽快派人上门来修好洗衣机。

回音:7月18日,昆山市消保委高新区分会报到12315热线转办单后,马上联系该维修公司。该公司负责人称,维修工没有同他汇报此事,他会了解情况后,于7月20日派人上门维修洗衣机。如果还次不能顺利洗衣机修好,将会顾客退还维修费。

7月25日,分会工作人员回访陈先生,陈先生说洗衣机已经维修好,并对消保委的帮助表示感谢。

(昆消海 贵姐)

投诉:9月8日,孙小姐向苏州工业园区2315热线投诉称,7月19日,她关注苏州心梯信息科技有限公司的微信公众号后,在网上试读了5节课,每天一节课,老师讲课普通话,英语助教上到五度音,孙小姐对这种教育体验很感兴趣,于7月25日购买了该课程,通过有赞平台付了498元。7月26日,公司方发来课程表,由每天1节课变成每周2节课,老师从五度音也变成了每周2次从五度音,这与当时体验课的教育方式差别很大。对此,孙小姐十分不满,要求公司方退款。公司方以虚假产品不能退款为由,拒绝退款,孙小姐认为,该公司在产品购买页面上没标示不能退款字样,因此希望相关部门帮她维权。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,及时与该诉公司进行沟通,公司方同意扣除手续费30元和助教费100元,退还孙小姐368元,一次性解决纠纷。孙小姐对此表示满意。

(朱雪梅 贵贵)