

消费者将“日本代购”酵素电商平台告上法庭

小李在淘宝网上一家减肥产品特卖店购买了四千余元“日本代购”的酵素减肥产品,到货后卖家一直拒不提供相应的出入境检验检疫证明。之后,小李发现产品页面上标注含有不能用于普通食品原料的银杏叶成分,便向法院提起诉讼,要求卖家退款并予以十倍赔偿共计四万余元。近日,苏州市虎丘区人民法院依法审理认为,涉案产品不符合代购定义,被告未举证证明产品系境外购买,故不属于代购商品;同时,涉案产品不符合食品安全标准,遂对原告诉讼请求予以支持。

当庭拆封无中文标签,说明

庭审过程中,小李当场拆封涉案产品。可以看到,产品外包装并没有中文标签或者说明书等信息,日文显示有“食品”字样。

“去年9月底,我在被告的淘宝店购买了酵素减肥产品,标明是日本代购的,每盒大概三百元左右。”付款当日,商家即安排发货。发货地点显示为湖南省湘潭市。10月初收货后,小李即向卖家索要出入境检验检疫

证明,但其拒不提供。另经法院查明,涉案产品介绍中显示所在地日本,原料中含有“银杏叶”。

经审理查明,2017年7月25日,浙江淘宝网络科技有限公司发布《关于淘宝网代购商品发布规范的公告》,其中载明“本公告适用于淘宝网所有发布代购商品的卖家”,“本规范所称代购,是指卖家根据买家的委托,在海外及港澳台代为购买指定商品(该商品为非现货)的服务”,“非现货即海外代购,是指商品实际始发地为境外区域,且卖家购买时间及物流走件记录需在买家拍下付款后”。

发货地非境外不认定为“代购”

小李购买的酵素产品究竟属不属于代购?此案承办法官指出,淘宝公司对在淘宝网上的“代购”商品进行规范,明确代购是指卖家接受买家的委托,在海外及港澳台代为购买指定商品(该商品为非现货)的服务。本案中,被告所售商品并非在原告拍下付款后采购,产品的发货地为湖南省湘潭市而非境外,被告所售产品

并不属于代购,且被告未提供任何关于涉案产品系从境外代为购买的证据,故不应认定为代购产品,而是属于公开上架销售供消费者选购的商品。

至于这样的产品是否符合食品安全标准,承办法官表示:首先,食品安全法规定,“进口的食品、食品添加剂应当按照国家出入境检验检疫部门的要求随附合格证明材料”。本案中,涉案产品不属于代购产品,被告将产地为日本的产品上架销售,应当提供进口食品的报关证明、出入境检验检疫证明等合格证明,否则不能销售。其次,涉案产品外包装上无中文标签及说明书,违反了国家食品安全标准对标识和说明书的强制要求,所以认定该产品不符合国家食品安全标准。

另外,根据卫生部此前下发的文件,银杏叶、黄芩等原料仅限于保健品,未经安全性评价其食用安全性的,不得作为普通食品原料生产经营。涉案产品则介绍显示成分含有银杏叶,且外包装上没有任何保健食品批号,日文

显示有“食品”的字样,故应当属于普通食品,因此不符合食品安全标准。

“生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金。”法院认为,被告作为销售者,有义务亦有能力识别食品标签内容是否符合法律规定,显然其未尽到合理的审慎注意义务,原告诉求于法有据,遂判决予以支持。

法官连线:对于打着“代购”旗号的网络平台经营者,消费者应擦亮双眼,通过正规途径购买安全食品。我国建立惩罚性赔偿制度,是民事立法的一大突破,尤其在保护消费者权益中应加以适用,以鼓励消费者因欺诈行为和假冒仿劣商品作斗争。消费者要提高维权意识和能力,在消费过程中注意索取和保留消费凭证,作为维护自身权益的依据。

(赵建荣 艾荣梅 肖佳)

蔡阿姨被一辆轿车撞倒受了伤,住院治疗花费了大额医疗费,然而多次要求理赔未果,究竟为何?近日,昆山市法院审结这起机动车交通事故责任纠纷。

2017年10月底,江苏泰州的蔡阿姨来到昆山锦溪古镇旅游,途经张浦镇时,同向行驶的张某驾驶的车辆左转弯掉头,撞上了蔡阿姨儿子驾驶的车辆,造成车上蔡阿姨以及其他两名家人受伤。经交警定责,该次交通事故,张某负全责,其余人员均无责。蔡阿姨受伤较重,经过昆

帕金森患者出事故 保险公司是否要赔偿?

山、泰州、上海等地医院三次住院治疗,合计医疗费就达到57万余元,多次协商未果后蔡阿姨起诉至昆山市法院。

庭审中,张某投保的保险公司到庭参加诉讼,认为蔡阿姨病历中载明其原本患有帕金森症、糖尿病史,高额医疗费并非因交通事故引起的,是本次事故与自

身体素质和病史相结合的结果,因此保险公司要求剔除因自身疾病造成的医疗费。

法院审理认为,虽然蔡阿姨自身有疾病,并有可能对损害后果的发生具有一定的影响,但其对损害的发生或者扩大并没有过错,不存在减轻或者免除加害人赔偿责任的法定情形,故法院对

保险公司辩称的部分医疗费不予理赔的意见不予采纳。最终,法院判决支持蔡阿姨起诉的全部医疗费57万余元。

法官提醒:在侵权案件中,大部分纠纷是按照当事人的过错程度来划分责任比例的。本案系一起机动车交通事故责任纠纷,当事人的过错在交警认定后双方均无异议。法

院按照交警所认定的责任比例,确定张某的驾驶员对事故所产生的蔡阿姨的损失承担全部赔偿责任。因所驾驶的车辆在保险公司在投保交强险和商业险,由保险公司先行赔偿。保险公司所提及的蔡阿姨自身的疾病可能对损害结果扩大,但是个人的体质或者疾病并不构成侵权责任法意义上的过错,因此并不能减轻侵权人的责任,也就不能减轻保险公司的赔偿责任。

(汤秋玲 蔡磊 晓红)

房顶漏水 楼上居民起诉隔壁邻居为哪般?

到了他,怀疑是他家的卫生间出现了问题。“我看了杨小姐家漏水的地方确实像是我家漏下去的,于是经过物业的同意,我就请了做防水施工的工人检查原因”小王说。由于装修房屋时水管是埋在瓷砖底下的,所以要敲开地面瓷砖检查,施工工人经过五天的检查,大致排除了小王家漏水的可能。因小王家与吴大爷家的卫生间是连体墙,在经过吴

大爷同意,最后敲开淋浴房的墙体后发现是吴大爷家淋浴接头漏水,在施工人员将吴大爷的淋浴接头拆除之后,楼下杨小姐家再也没有漏过水。而为了找到漏水原因,小王自费请了施工工人做检查,也把自家的瓷砖都敲了,所以这笔费用吴大爷也应该承担一些,毕竟是因为他们家的原因造成的。而吴大爷则一口咬定不是他们家的原因,因此相

不赔偿。于是,无奈的小王将吴大爷起诉到法院,要求他家承担其为吴大爷家卫生间漏水而产生的工程费用的80%。

最后经过法官耐心调解,因双方对漏水原因未能达成一致意见,恐会涉及专业鉴定,因本案标的额较小,为避免鉴定引起双方生活不便,且本着远亲不如近邻的原则,双方最终同意以1000元了结此纠纷。

法官提示:当房屋出现漏水,如果漏水是因相邻房屋的原因所致,则要求相邻业主承担停止侵害、排除妨碍、赔偿损失的侵权责任。但需要注意的是,由于民事诉讼中遵循“谁主张,谁举证”的原则,漏水纠纷的原告负有证明存在漏水情况、因漏水遭受的实际损失、漏水的具体原因等事实的举证义务,所以需收集和保留好相关证据,否则可能因证据不足而承担败诉风险。至于漏水原因,可以通过申请专业机构进行鉴定来确认。

(鲍丽娟 金刚)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:5月4日,消费者徐女士向相城区12345热线投诉称,她在5月3日晚上入住聚景商务宾馆,房费130元(含早餐)。4日早晨到餐厅用餐时,餐厅服务员告知她,餐厅开放至8:45,现在不可以进去了。徐女士认为,自己在餐厅服务时间内,服务员就应该让其进入。她对此十分不满,希望在相关部门协调下,要求宾馆退还1元早餐费。

回音:5月6日,相城区市场监管局二分局接到12345热线转办单后,联系投诉人,电话无人接听;其后,分局工作人员与宾馆负责人联系,该负责人辩称,消费者是8:49到达餐厅的,根据规定过时不候,服务员已将食物清理完毕,所以徐女士没有吃到早餐。没有人不让她进入,我们有证人和录像。

分局工作人员希望投诉人回电(0512)65757502,提供餐券和证明自己是8:44进入餐厅的依据,便于工作人员找商家,为你维权。(汤英荣 芮芮)

投诉:3月29日,消费者孙女士向相城区12345热线投诉称,她是依格健身房的会员,当时健身房在双方签订的合同中明确写明要为会员正常提供热水洗澡,现在健身房经常无法提供热水。她多次向健身房负责人反映情况,却没有得到有效改善。她认为健

身房没有很好履行合同,这是服务馆长的表现,对此很不满意。希望相关部门能够督促健身房做出整改举措,能正常稳定地提供洗澡服务。

回音:3月30日,相城区市场监管局二分局接到12345热线转办单后,分局工作人员马上赶赴现场查看。健身房负责人告知,他们的浴室已经在施工改造,待完工后可确保热水正常供应。对于此前给会员带来的不便表示深深歉意。分局工作人员及时将此情况告知孙女士。(汤英荣 肖颖)

投诉:5月15日,消费者邱先生向相城区12345热线投诉称,2016年1月,他在东昌福特4S店购买一辆福特锐界2.0T汽车,价格31.98万元。他从朋友处得知在几个月前福特公司有公布召回信息,涉及部件为刹车软管。他朋友与其同一天同一家4S店购买的同一款车型,早在前几个月已经召回维修好了。自己的车也在召回的批次中,但是一直未接到4S店的召回通知。他对此表示不满,担心有安全隐患,希望相关部门协调,要求4S店尽快安排其车辆维修。

回音:5月16日,相城区市场监管局二分局接到转办单后,分局工作人员联系双方核实情况。店方余经理辩称,确实更换了一批客户,是群发通知的,没有分时间长短,现厂方配件没有提供,所以让客户等待通知,一旦配件到货,第一时间通知邱先生前往更换。分局工作人员将此情况告知邱先生,他表示理解,并向分局工作人员表示感谢。(汤英荣 夏雪)

投诉:3月23日,消费者倪女士向太仓市12345热线投诉称,2017年3月,她在银吉姆健身房办理一张会员卡,一直坚持健身。今年3月16日晚上,她健身时不慎受伤,经过检查,诊断报告为腰椎间盘突出,与健身房协商未果,求助相关部门协调,要求健身房退还卡费,并赔偿。

回音:3月24日,太仓市场监管局高新区分局接到12345热线转办单后,分局工作人员及时与双方核实情况,指出,依据《消法》第四十九条“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。造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”之规定,希望双方通过友好协商妥善解决纠纷。

健身房负责人辩称,目前倪女士还在治疗中,无法解决赔偿问题,需要在倪女士康复后,双方就医疗费赔偿问题,按照相关法律法规妥善解决。目前双方已经进行了初步沟通,达成一致意见。(顾丽华 徐然)

投诉:去年10月初,消费者周女士装修新房时,在浪鲸卫浴店购买一只品牌马桶,安装后一直没有使用。今年3月底搬入新居后使用时,发现无法使用,被向店方报修。但是,店方讲,马桶并不存在质量问题,而是周女士所在小区水压低的缘故。周女士认为,店方在她购买马桶时,为什么不告

知她水压需要达到多少才可以正常使用。店方表示,只要安装一个部件就可以正常使用。但是,店方迟迟没有为周女士安装。5月17日,周女士向吴江区12345热线投诉,要求店方更换马桶或者安装配件,只要可以使用就可以。

回音:吴江区市场监管局太湖新城(松陵)分局接到转办单后,立刻联系店方,告知消费者诉求,希望妥善解决纠纷。店方负责人同意尽快为周女士解决马桶问题,安装配件,确保马桶正常使用。(农建明 夏雪)

投诉:5月16日,消费者朱先生在奕之因食品店购买小饼,回家后发现饼已经霉变,被到店方反映情况,要求经济赔偿。店方不同意赔偿,只同意更换。朱先生不满意店方的态度,故于5月21日向吴江区12345热线投诉,相关部门责成店方赔偿。

回音:5月22日,吴江区市场监管局太湖新城(松陵)分局接到转办单后,与消费者取得联系,查看了霉变的食品,确认反映情况属实。其后,分局工作人员又与店方负责人联系,希望他人真对待食品安全问题,在得到饼霉变的信息后,应该第一时间向消费者赔礼道歉,并且作出赔偿;另一方面应该引以为戒,吸取教训,加强食品安全工作,强化员工的食品安全意识,时时刻刻把好安全关,食品安全来不得半点马虎。

店方负责人在分局工作人员的批评教育下,认识到错误所在,同意赔偿消费者300元,一次性解决纠纷。(农建明 芮芮)