

网购产品如何适用于三倍赔偿原则?

近年来,互联网经济供需面不断扩大,网购消费面已经从沿海时尚都市转向传统乡镇村寨,向着更高的年龄层次和更深的村落单元进发。如何既能保障消费者合法权益,又能使电商经济可持续健康发展,供需双方在交易赔付原则中找准自身定位,今天就让我们通过此典型案例向大家作一阐释。

去年7月12日,就读于扬州大学某专业的大四学生王同学暑假在昆山兼职打工时,想买些枕头给家人使用,于是在淘宝网购物平台上看中一款“聪博士泰国进口天然乳胶枕头记忆护颈橡胶枕芯正品成人保健枕”,觉得价格合理,王同学一次性购买了五件,每件119元,实付款545元。不久,王同学便收到了五只乳胶枕,拆开包裹发现,产品及其包装没有标注相应的标识、中文产品名称、生产厂名、厂址等,且商家也未提供产品质量检验合格证明。王同学认为对方提供的是“三无产品”,立即根据页面上记载的商家电话进行协商,要求对方按照法律规定

进行三倍赔偿,但商家称商品没有问题,不同意赔偿。店家的回答让王同学无法接受,她认为商家没有医疗资质,保健枕不属于医疗器械,但网页上使用了“促进血液循环、改善全身机能”的医疗用语,属于虚假宣传,据此王同学认为商家构成欺诈,遂诉至昆山法院。

经过法院审理查明,上述货物在网站订购页面上载明:“该进口天然乳胶枕,带按摩颗粒的枕头可以帮助人们在睡眠的时候支撑头部确保人们睡觉正确,让脊柱和颈部肌肉得到彻底的放松,这个功效让人们感到清爽舒适,清晨起床不再头疼,当然乳胶枕头不能治愈腰疼,但是它们可以帮助减轻疼痛,促进血液循环,改善全身机能,达到辅助治疗的效果。”

法院审理认为,原告要求被告三倍赔偿,则应对被告存在欺诈行为负有举证证明责任。关于欺诈,是指一方当事人故意告知对方虚假信息或者故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人作出错误意思表示。从案件实际

情况来看,原告并无证据证明涉案货物存在质量问题。货物名称及信息在订购页面上有载明,被告的企业名称和地址在网上亦有公示,原告通过查询即可知晓,被告对此不存在故意隐瞒之情形,且从订购页面对货物功能的表述来看,“不能治愈”腰疼、“帮助”减轻疼痛、“促进”、“改善”、“达到”辅助治疗”效果等措辞遵循了适度谨慎原则,没有超出一般消费者对于乳胶保健枕一般功效的合理认知。更何况根据原告自述其购买后次日即与被告交涉赔偿事宜,但原告在未使用情形下就主张货物没有相应功效,商家存在虚假宣传这一行为明显有违常理,亦欠合理。据此,法院对原告三倍赔偿货款的请求不予支持。

当然,从现有证据来看,被告向原告交付的货物或其包装上并未依法标识产品质量检测合格证明等必要信息,其履行行为存在瑕疵,再结合原告收货后次日即向被告提出交涉的情节,参照“网络商品销售者应当依法履行七日无理由退货义务”的规定,法

院根据本案的实际情况对原告要求被告退还货款545元的请求予以支持,原告同时也应将涉案货物退还被告,驳回原告的其他诉讼请求。

法官提醒:依照《消费者权益保护法》第五十五条: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为五百元。法律另有规定的,依照其规定执行。《产品质量法》相关规定也加强了对产品质量的监督管理,明确产品质量责任。在此提醒广大网民,在网络购物的过程中,应认真对产品的标识厂家加以甄别,并留存好相应的沟通记录和证据。遇到假冒伪劣产品时应更应发挥主人翁意识,主动监督举报,畅通网络交易平台自我净化,共同维护消费者的合法权益。

(谢幼松 金刚)

苏州工业园区检察院派驻市监局检察室挂牌

日前,苏州工业园区为进一步加大对食品药品违法犯罪打击力度,推进行政执法与刑事司法有效衔接,召开食品药品“两法衔接”、公益诉讼工作座谈会,并举行园区检察院派驻该区市监局市场监督管理局检察官办公室

挂牌仪式。苏州工业园区党工委委员、管委会副主任钟江、市人大相关代表、园区市场监督管理局局长陶军、园区检察院检察长林步东出席会议。

会上,园区市监局与园区检察院分别介绍了食品药品监管执

法与刑事司法衔接工作情况,并就食品药品违法案件查办中涉及的协作配合、证据交换、信息共享、情况通报和案件移送等方面进行认真讨论。与会人大代表对食药监管、“两法衔接”等工作提出中肯建议。钟江充分肯定近年

来园区食品药品“两法衔接”工作所取得的积极成效,要求相关部门在今后工作中进一步加强执法协作,形成打击合力,严厉打击食品安全违法行为,确保园区食品药品安全。钟江为园区检察院派驻市场监督管理局检察官办公室

揭牌。检察官办公室的建立,将有效推动检察机关提前介入食品药品涉嫌犯罪案件的前期分析研判,对食品药品涉嫌犯罪案件移送工作进行法律监督。

(王晓莉 协鑫)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:5月初,消费者梁先生在天猫商城小鸟牌云丰专营店购买一瓶防锈润滑油,价格10.8元。商家承诺没有腐蚀性,可以用在车上。实际使用后,车被腐蚀了。他马上与商家交涉。他认为商家在误导消费者,此产品是不能够在车上使用的,要求商家赔偿。商家认为梁先生的理由不充分,拒绝赔偿。7月4日,梁先生由于协商不成,拨打太仓市12315热线投诉,要求商家赔偿损失。

回音:7月5日,太仓市监局双凤分局接到12315热线转办单后,分局工作人员根据经济户口立即与店方负责人取得联系,通报消费者诉求。店方负责人辩称,因为客户回答前后不一致,导致误解,通过进一步沟通,双方冰释前嫌,达成和解,他们同意退款给梁先生,妥善解决纠纷。梁先生对此结果表示接受。(吴建丰 湘西)

投诉:6月20日中午,消费者陈先生等5人去刘一手火锅店吃饭,当时喝酒喝多了点,菜品还没有上齐,也没有与服务员核对菜品,服务员收取6个人的费用。6月21日,陈先生越想越不对劲,菜品没有上齐也算了,还多收一个人的费用,就向吴江区12345热线投诉,希望在相关部门帮助下,将多收费用退还。

回音:吴江区市场监管局太湖新城(松陵)分局接到12345热线转办单后就与消费者取得联系,进一步核实情况。陈先生讲,他不要求商家退还费用,但是希望市场监管部门加强对该店的监管,进行执法检查,查一查有没有类似情况发生。分局工作人员与店方负责人电话联系,通报了消费者投诉情况,希望他加强对服务员的诚实守信教育,诚信经营,杜绝类似情况的发生。(宋建明 萧筱)

投诉:最近,消费者李女士通过投诉平台向吴中消保委K分会投诉称,3月份,李

女士在某银楼K专卖店花2250元购买了四件商品。过不久,李女士拿出来想佩戴时,发现上面有些水晶已经碎了,李女士觉得有质量问题,便立即与商家联系。在与商家交涉过程中,商家同意换其他商品,但是不能换950铂金和千足金的商品,就这样事情一直拖到8月份,纠纷没有解决。李女士电话投诉,要求有关部门处理并帮助换购其他商品。

回音:接到投诉后,吴中消保委直分会工作人员电话联系消费者,要求提供有效书面材料并上门了解情况。同时工作人员与某银楼K专卖店协调,商家称不能退只能维修,工作人员把商家意见告知消费者,消费者表示不能接受。工作人员于8月7日下午,经再次调解,商家愿意按照原商品价格95%为消费者换置等价的金镶钻饰品或铂金镶钻饰品,新购置的饰品超出部分其购买的原饰品价95%的部分由消费者自行承担。消费者表示同意,双方达成协议,纠纷得到解决。(吴中消 永康)

投诉:日前,消费者王先生通过投诉平台向吴中消保委郭巷分会投诉称,不久前,因为家中装修,他到郭巷好得莱地板店买地板。在这好地板后,商家要求支付百分之百的定金,由于对付定金的事情不太懂,为了购买便利,王先生当场支付了2万元。回家后王先生一打听,付定金不超过约百分之二十。王先生与商家联系,商家回答含糊其词,另外提出还要增收200元运费。王先生考虑后要求先退还17000元定金,但商家说啥不答应。于是王先生通过投诉平台向吴中消保委郭巷分会投诉,要求先退还17000元定金。

回音:接到投诉后,吴中消保委郭巷分会工作人员立即联系王先生和商家。在多次协调后商家答应,先退还17000元定金,定金其余部分在地板店购买产品。吴中消保委郭巷分会工作人员通知消费者王先生,王先生表示同意。(吴中消 永康)

投诉:7月30日下午,消费者丛女士在欧尚家电专卖店购买一台森牌TPOO 第

色空气净化风扇,价格3400元。当时超市内很少,没有感觉到噪音;不料到了家中,晚上试用时觉得噪音很大,实在受不了。7月31日,她到店中要求退货,店方同意退货,但要收取货款10%的包装费。丛女士认为,店方做法不合理,收费太高,8月1日她向苏州工业园区12315热线投诉,希望能够得到消保委的帮助,合理解决纠纷。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员将消费者诉求告知店方负责人,希望能够通过进一步协商妥善解决纠纷。店方负责人辩称,收取包装费是店方规定,既然消保委出面解决,那就由我担责,不收取包装费了,退还消费者全部货款。丛女士对此结果表示感谢。(宋雪梅 肖萧)

投诉:7月20日,消费者张先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他于7月19日在“欧尚到家”APP下了买单,商家竟然没有任何通知的情况下把他的订单取消了。后来,他电话询问客服,客服说不知道具体原因。之后,门店打电话告知他,配送范围有问题,他们去改。张先生看到配送范围改了之后又重新下单,结果又回复不在配送范围,原因是下单系统与发货系统配送范围不一样。张先生认为,商家出现这样的问题应该商家自己做出改变,而不应该让消费者买单。

回音:苏州工业园区消保委接诉后及时联系商家客服部。客服部负责人对此给予张先生带来的麻烦表示深深歉意,表示一定向相关负责人反映情况后作出整改,并补偿一箱牛奶给张先生以表谢意。张先生对此无异议。(宋雪梅 肖旭)

投诉:7月26日,消费者王小姐向苏州工业园区12315热线投诉称,4月29日下午,她被莫名其妙电话热情邀约,对方声称是“某某良缘婚介所”。由于本人年龄原因也有对象打算,于是就去他们公司。因为考虑到当时经济状况不好,只是打算先了解一下情况。谁知,在红娘老师处聊了很久,在各种美好服务承诺下,我觉得这家公司还可以。于是,在红娘老师建议下,王小姐用借

呗信用卡透支支付5000元开启服务定金,之后才签订合同,领了付款收据,这是第一次去这家公司。第二次去,公司是简单地王小姐化了妆,聊了聊儿就走了;第三次是介绍一个人与我见面,聊了40分钟,没有什么感觉。我想照这样的方式肯定没有什么结果的,就要求公司方退款。由于双方协商不成,就只能求助相关部门协调解决,她希望北京某某良缘婚介服务有限公司苏州分公司退还4月29日至7月28日所收取服务费10001元未服务部分的余额。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,将王小姐的诉求通报了公司负责人,希望他据实求是的原则,退还王小姐没有得到服务的款项,妥善解决纠纷。公司负责人辩称,如果退款的话,应该扣除进场费3000元,再扣除介绍一个人的费用。最后确定将4667元余额退还王小姐。在9月30日将款项打到王小姐的银行账户。王小姐对此结果表示接受。

业内资深人士提醒,消费者和婚介公司之间对服务内容应该有额外的约定,比如择偶条件、接受婚介服务的时间、介绍次数等,应该在合同中明确补充说明。(宋雪梅 湘西)

投诉:近日,昆山市监局锦溪分局接到“12315投诉举报中心”投诉转办单,投诉者称,在淘宝店铺“沈万三旗舰店”购买一包无锡香排骨,食用时发现该产品外包装营养成分表中所标注的能量为1138千焦,依据有关法律文件解释关于能量值计算该商品实际所含能量为805.9千焦,存在误导消费者对能量摄入判断的事实。

回音:分局工作人员接到此投诉后,立即联系投诉人和商家负责人。在了解具体情况后,依据GB28050-2011食品安全国家标准预包装食品营养标签通则规定“标示能量允许波动范围小于等于120%标示值”这一条文规定,向投诉人解释说明该被投诉产品能量标示值属于法律条文规定的合理范围内,并不存在违法行为。投诉人对此解释表示理解并接受,不再追究。(昆锦监 蒯湘)