



【3·15维权热线】

您可以直接拨打东方今报热线电话0371-65830000进行维权投诉或者登录猛犸新闻客户端、东方今报官方微信、微博,评论留言您爆料,我们帮您维权!

“新零售”给消费者带来新问题 法官教你维权小妙招

▶又是一年春来到,每年的消费者权益保护日,维权的话题都离不开法律的身影。

▶2017年河南工商系统“12315”投诉平台数据显示,日用百货、交通工具、家用电子电器和通信器材居于前四位,占比分别为22.9%、19.3%、8.9%和7.4%。在日用百货投诉中,涉及服装、鞋帽类的投诉达到54.5%,其次是家具和化妆品,占比分别为19.4%和6.8%。

▶就消费者投诉率较高的维权话题,南阳法院的法官结合近年来相关维权案件,从正反两方面为你维权出谋划策。

□东方今报·猛犸新闻记者 路治欧 通讯员 白丞博

案例:

食品超过保质期 法院判决十倍赔偿

王先生于2016年在南阳市某超市购买昆仑雪菊礼盒四提,每提单价250元,购买后拆开发现该礼品生产日期为2014年6月,已经超过保质期十个月。王先生发现后,将该事件反映到南阳市食品药品监督管理局,该局认为其反映属实,并拟对超市进行行政处罚。该案经法院一审审理后判决超市退回购物款并赔偿王先生1万元。

法官说法:

本案中超市出售的食品严重超过保质期,已经侵犯了王先生的合法利益。根据《中华人民共和国食品安全法》第九十六条“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”的规定,本案支持了王先生退回购物款并赔偿十倍货款的赔偿金的诉讼请求。

案例:

收货验货不仔细 风险自己承担

2016年6月,陈先生通过某互联网平台上一藏品店铺购买2013年版熊猫金币5枚套装,价格为18888元,支付方式为货到付款,拆分状态为不需拆分。三日该店铺将附有清单的货物通过京东物流送至陈先生家中,陈先生的父亲在快递员在场的情况下,拆除包装验收货物后在出库单上签收,并以刷卡方式支付全部货款。陈先生于当天收货8小时后向网络客服反映收到货物中缺少熊猫金币并拨打110报警。藏品店铺回复,快递员确认陈先生一方已进行验货,并可向陈先生提供货物打包的监控视频。之后陈先生以涉案店铺未交付货物为由诉至法院,请求判令该店铺赔偿其全部购物款。法院经审理后判决驳回陈先生的诉讼请求。

法官说法:

本案中快递公司货物送至陈先生家中,陈先生父亲当场拆除包装验收货物后在出库单上签收,并支付货款。根据交易习惯,可以认定涉案店铺已向陈先生交付诉争货物。陈先生主张未收到相关熊猫金币,但未能提供相关证据予以证实。故对其要求店铺赔偿全部购物款的诉请不予支持。

本案提醒广大网购爱好者,接收贵重网购物品时,一定要亲自办理,并在快递人员在场的情况下打开包装仔细查验货物,切不可盲目签收。

案例:

网购面膜成分虚假,商家退货并三倍赔偿

2015年9月,王先生在天猫网络购物平台某面膜销售店铺购买“补水蚕丝面膜贴”9盒共180片,每盒149.9元,购买“清肌亮采蚕丝面膜贴”9盒共45片,每盒96元,共计付款2213.1元。该店铺在网页上宣传其产品为天然细密轻薄蚕丝面膜,产品包装上显示“轻薄透气、仿如第二层肌肤的隐形蚕丝质地”。王先生使用涉案面膜六片,后经中国检验认证集团北京有限公司检测分析,该面膜膜布为100%再生纤维素纤维,不含蚕丝成分。王先生诉至法院,请求该店铺退还购物款并支付购物款三倍的赔偿金。庭审过程中,该店铺当庭承认面膜布不含蚕丝,但配方中含有水解蚕丝成分。法院判决解除双方的买卖合同,支持了王先生的诉讼请求并判令王先生退还店铺未使用的面膜。

法官说法:

涉案店铺所销售的产品宣传为天然蚕丝质地的面膜,但面膜布实际为100%再生纤维素纤维,不含蚕丝成分,且从店铺提供的检测报告中也可看出其虚假宣传,该宣传行为构成欺诈。王先生要求店铺退还货款,包含请求撤销双方的买卖合同,故双方的买卖合同应予撤销,双方相互返还货款和货物,王先生已使用的部分不再返还。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款规定:“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,为五百元。法律另有规定的,依照其规定”,因涉案店铺存在欺诈行为,故王先生要求店铺赔偿其购买全部商品总价款三倍数额的请求,法院予以支持。

案例:

大意错购机型 店铺不予退还

60岁的李先生于2015年10月中旬在某电商公司购买iPhone5黑色16G电信版手机一部,其于次日收货并支付货款人民币4498元。之后,因手机无法使用其原有的移动号码的手机卡,李先生提出退货。电商公司于五日后以短信答复称该产品是电信定制机,无法使用移动号,且因李先生已开拆原封包装,该产品不支持无条件退货。李先生遂诉至法院,请求判令解除双方之间的买卖合同,由电商公司返还其货款4498元。庭审中,李先生陈述购买手机时网页上确实写明了系电信版。李先生没有看规格参数页面,也没有咨询过客服,不清楚购买时网页上是否注明适用的网络。法院经审理后判决驳回李先生的诉讼请求。

法官说法:

本案电商公司已经在网页上写明了手机系电信版,并无隐瞒商品真实信息的行为。作为网络购物消费群体应具有一定的网络知识和文化水平,应能够注意到并理解手机的网络制式,故电商公司已经尽到了告知义务。李先生主张电商公司没有对产品信息作出完整真实的说明,侵犯其知情权的理由缺乏依据。虽然《中华人民共和国消费者权益保护法》规定了网络购物无条件退货的条款,但涉案手机系定制机,且李先生已开拆包装使用,商品已经不符合完好条件,影响二次销售,故李先生要求退货的请求不符合法律规定,不予支持。

上述案例也提醒广大网购爱好者,网购时一定要看清商品详情和型号,需要时主动与店铺客服进行联系确认,确保所购物品满足自己的要求。避免错购商品引起不必要的麻烦和损失。

【结语】

本期法官和大家分享案例,有消费者维权成功的案例,也有起诉失败的案例,在“新零售”时代,购物前一定要擦亮眼睛,货比三家,要选择信誉好、商品质量可靠的店家和售后保障可靠的大型网购平台,收货环节要提高警惕,当面验货,出现问题当面拍照取证、当面联系客服处理,避免签收后再出现数量或质量问题却无法证实,使自己处于被动地位。

国网卢氏县供电公司:主动对接 全力服务地区发展

“园区建设进展、项目投产情况如何,后续用电需求和怎样”,带着对县重点项目建设发展的关注,3月9日,卢氏县供电公司负责人带领相关部门走进企业客户开展上门服务,确保项目发展可靠电力供应。近年来,卢氏县产业发展势头强劲,迅速增长

的用电负荷给基础薄弱的卢氏电网带来巨大压力。面对严峻形势,该公司一方面以规划为中心,超前谋划,合理布局,全力打造现代化优质电网;另一方面,精心部署,主动服务,在加快电网施工建设步伐的同时,合理利用有限资源,最大限度满足辖区用电需求。

为做好供电服务,该公司主动对接,协同配合,落实“一站式服务”工作要求,不断改进完善措施,提高服务精准度,全方位融入建设发展大局,为项目推进提供坚强电力保障。① 宁岩

