

# “3·15”:法官详解消费维权热点问题

□本报记者 李一然

网购中遭遇商家的欺诈行为，该如何维权？购买到存在安全隐患的食品，能否主张十倍赔偿？随着新《消费者权益保护法》及《食品安全法》的实施，消费者对如何维护自身权益也更加关注。今天是“3·15国际消费者权益日”暨“新消法”实施两周年，北京市三中院发布涉及食品安全与网络购物的典型消费维权案件，并向消费者做出了相关法律提示。

## 典型案例

### 磷虾油未按要求标注 商家被判十倍赔偿

谭某通过某信息技术公司购买磷虾油8盒，单价578元，扣除折扣实际消费3699.2元。某信息技术公司开具了发票。购买后，谭某以产品标签未按国家卫生计生委2013年第16号公告要求标注“婴幼儿、孕妇、哺乳期及海鲜过敏者不宜食用”为由，要求某信息技术公司退还货款并十倍赔偿。

某信息技术公司主张：产品来源合法，经检验合格，符合我国食品安全标准，公司对经销商资质及产品质量进行了审查，不存在明知的过错。

法院查明，国家卫生计生委批准磷虾油为新食品原料，在需要说明的情况下明确写明：婴儿、孕妇、哺乳期妇女及海鲜过敏者不宜食用，标签、说明书中应当标注不适宜人群。

法院认为，食品生产经营者对其生产经营食品负有保证安全之义务，本案的标签瑕疵系通过商品外观可以知晓的范畴，亦是与食品的质量和食品安全息息相关的重要事项，在国家相关部门公布新的食品安全标准后，经营者未对产品包装标注进行审查，仍以原标注销售产品，存在过错，应按照《食品安全法》规定承担赔偿责任。

谭某称，所购产品中有一盒已经食用，其余保存完好。据此，一审法院判决：某信息技术公司向谭某退还货款3699.2元并向谭某赔偿损失36992元；谭某同时向某信息技术公司返还所购未食用的磷虾油七盒。二审法院驳回上诉，维持原判。

## 法官提示

### 食品安全问题如何维权？

1、失效、变质食品的消费者可主张惩罚性赔偿。经营者生产、销售失效、变质食品的，属于《食品安全法》第一百四十八条第二款规定的生产、销售不符合食品安全标准的行为，应适用“价款十倍”、“损失三倍”、“最低一千元”的惩罚性赔偿条款。同时，经营者如果不能证明自己并非欺骗、误导消费者实施此行为的，应当认定为欺诈，适用《消费者权益保护法》第五十五条第一款“价款三倍”、“最低五百元”的惩罚性赔偿。对此，消费者具有选择权，可以根据商品金额、持有的证据来选择对自己有利的条款主张权利。

2、预包装食品标签瑕疵可主张十倍赔偿。实务中，如预包装食品标签、说明书的标注存在错标、漏标等瑕疵，违反相关规定的，消费者可以按照《合同法》的规定要求经营者承担违约责任；亦可以按照《消费者权益保护法》的规定要求退还、更换、重做；也可以申诉至行政机关要求对经营者进行行政处罚。如食品的标签、说明书的错误标识直接影响了食品安全，或存在能够对消费者造成误导的瑕疵，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一万元的，为一万元。

3、进口食品应符合我国的食品安全国家标准。境外出口商、境外生产企业应当保证向我国出口的食品、食品添加剂、食品相关产品符合我国法律、行政法规的规定和食品安全国家标准

的要求，并对标签、说明书的内容负责。境内经营者亦应到审查义务，以确保其经营的进口食品符合我国食品安全国家标准。消费者因进口食品不符合我国食品安全标准而要求赔偿损失时，生产者、经营者抗辩称食品符合生产地法律、法规和国家标准而主张免责的，法院不予支持。

## 典型案例

### 自称羊绒被“极品”网站被判三倍赔偿

某电子商务公司是某电子商务网的网络平台服务商。2014年4月，王某在某电子商务网上分别订购羊绒被6件，共计支付货款6793.2元。王某认为羊绒被的宣传网页上使用“极品绵羊绒被”的宣传用语，违反了《广告法》第七条第二款第（三）项的规定，构成广告中使用国家级、最高级、最佳等绝对化用语的违法行为。王某向工商部门举报后，工商部门对某电子商务公司处以罚款3000元。此后，王某诉至法院，要求某电子商务公司退还货款6793.2元，赔偿经济损失20379.6元；本案诉讼费由某电子商务公司承担。

王某提交某电子商务网页打印件及羊绒被一床，证明羊绒被的产品标签处印有“极品绵羊绒被”，且该标签的照片显示在网页上产品图片中。王某提交购买上述羊绒被的增值税普通发票，发票载明销货单位为上海某纺织品有限公司。

某电子商务公司认为，羊绒被的销售者是上海某纺织品有限公司，“极品羊绒棉被”是印在产品标签上，属于产品名称而不是广告宣传，工商部门的处罚决定错误。但某电子商务公司表示



其没有就行政处罚提出复议。

法院认为，消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。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。

一审法院判决某电子商务公司退还王某货款6793.2元，支付王某赔偿金20379.6元；王某退还某电子商务公司羊绒被6件。二审法院驳回上诉，维持原判。

## 法官提示

### 网购遇纠纷如何维权？

1、未充分提示说明的网站格式条款存在效力瑕疵。网站中发布的“网站条款”“购买须知”等格式条款，如存在排除或者限制消费者的权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的情形，该格式条款无效。对于涉及到商品的数量、质量、价款或费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的格式条款，应当以足够显著方式提请消费者注意并按照消费者的要求予以说明，否则格式条款对消费者不发生法律效力。

2、虚构原价、虚假促销的行为构成欺诈。网络购物过程中，如果经营者采用虚构原价，虚构降价原因，虚假优惠折价，谎称降价或者将要提价等方式，利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者与其进行交易的，构成价格欺诈。消费者可要求撤销买卖合同，退货、退款，并要求经营者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。

3、合理分配举证责任，科学认定电子证据。电子证据又称电子数据，属于我国民事诉讼法规定的证据形式，是网络购物合同纠纷中常见的证据类型。交易的瞬时性使消费者难以保存或还原关键性的电子证据，在对方当事人提出异议的情况下，网站截图、手机通讯内容截图等电子数据无法作为单独认定事实的依据，如要提高证据的可采性，应在安全的网络环境和清洁的设备中，由非利害关系人进行现场演示，必要时应进行公证。个案中，应充分考虑双方当事人的举证能力、距离证据的远近、修改证据的能力等因素，在消费者已尽到初步举证义务的情况下，由网络经营者对即时的商品信息、订单情况或信息修改、维护情况承担举证责任。

# 家装纠纷升温 法院与工商局为消费者支招

□通讯员 谢彩凤

在消费市场上，各类家装产品和服务琳琅满目，伴随而来的是各种各样的家装纠纷。值此消费者权益日，顺义法院发布了家装建材领域消费纠纷典型案例，顺义法院与工商顺义分局联合向消费者发布了相关维权提示。

### “假红木”充红木 商家调解退全款

马某欲购买一套红木家具，某家居广场的销售人员向马某推荐了缅甸产的白酸枝家具，称该家具属于红木家具，具有收藏价值。后马某订购了沙发、餐桌、电视柜等家具并预交了41000元货

款。此后，马某发现家具广场销售人员的介绍系虚假，其销售的白酸枝并非缅甸产而是非洲产，且白酸枝不属于红木，故起诉至法院。该案经调解，家具广场同意全额退还马某家具款，后马某向法院撤诉。

### 法官提示：多加留意，陷阱会辨别

消费者在购买家装建材产品时，应提前对商品的种类、性能等进行了解，避免落入商家的“消费陷阱”，作出错误的选择。在商品价格较低的情况下，切忌嫌麻烦图省事或者贪图价格便宜而未询问清楚，后期给自己带来财产和精神上的双重损失。正确的做法是与商家提前确认好消费的具

体项目、内容、金额，避免“隐性消费”或“强制消费”项目。

### 婚房金属门被装反 商家被判赔偿违约金

2013年10月，王某在赵某处购买了金属门、垭口、窗套等产品用于自己的婚房，上门安装时因两个金属门方向做反，客厅垭口也出现断裂，赵某承诺尽快返厂重做，然后重新安装。赵某最终于2014年6月才将金属门安装完毕。王某认为，赵某的行为导致自己无法顺利入住婚房，带来了另行租房的租金损失、改变婚期及地点产生的交通费和住宿费、家具存放违约金等各项损失，故诉至法院，要求赵某赔偿违约金及上述损失。法院经审理后判决支持

王某的违约金诉请，对于其他损失，因王某提供的证据不能证明这些损失系赵某的违约行为所造成，故未予支持。

### 法官提示：当心保管，证据是关键

纠纷诉至法院后，证据是法官认定事实的重要依据，消费者应当注意保管交易过程中形成的合同、报价清单、制作单、送货单等重要单据，在发现质量问题而商家不予认可解决的情形下，可通过拍照、录像等方式将证据予以固定，必要时也可以通过申请证据保全或委托中介机构检测、鉴定的方式保存证据。如果在此过程中产生其他损失，还应注意保存相应的单据凭证。

### 工商提示：购物需留存证据

顺义工商部门结合日常投诉提供几点消费建议：(一)选购家居建材类商品或服务尽量选择规模大、信誉高、有资质的正规企业，尽量避免选择楼道、电梯间粘贴小广告的商家；(二)重视与商家签订的购买合同，商家的口头承诺要以书面形式明确表示，对不理解、不明确的条款要询问清楚，对于家居建材的型号、价格、材料、装修的费用及期限明确写在合同或票据上；(三)注意留存证据。在购物时，要留存好发票、收据等购物凭证，如是网上购物要留存好电子订单号、聊天记录等电子购物凭证。