



东莞时报记者 付碧强 通讯员 安燕玲

为促进我市消费市场的健康发展,国际消费者权益保护日前一天,东莞中院公布了四个涉消费者权益保护的案例,“邮件丢失赔偿案”“销售假手机三倍赔偿案”“卖假保健酒十倍赔偿案”等,均与我们的生活息息相关。东莞中院希望这些案例能引导消费者积极理性维权,维护自身的合法权益,也提醒广大经营者要依法依规诚信经营。

东莞中院公布四宗消费者权益保护案例

网上买到假保健酒,法院这样判

案例1: 销售假冒手机 被判三倍赔偿

被告某通讯器材店是个个体工商户。2017年12月23日,原告刘某在被告处购买一部型号为A57的OPPO品牌手机,刷卡支付手机价款1200元。手机使用过程中发生故障,拿到售后维修被告知不予保修。2018年1月30日,原告将手机交由广东欧珀移动通信有限公司鉴定,结果为该手机及配套产品并非该公司生产的正品手机产品,为假冒该公司“OPPO”品牌注册商标专用权的产品。

法院审理认为,本案为买卖合同纠纷。被告销售假冒“OPPO”品牌注册商标的手机给原告,原告请求被告增加赔偿价款的三倍。

/ 法官提醒 /

在购买商品,特别是较贵重的商品时,应当要求商家开具正规发票或正规收据,核实收据或发票上的名字与商铺内营业执照上的名称是否一致,保留购买凭证,才能为下一步维权提供有效依据。本案中,消费者并没有要求商家开具发票,但是消费者在刷卡消费过程中,保留了银联刷卡的底单,底单上标明了商家的信息,由此才确定了商家的主体信息。

假如发现自己购买的商品可能是假货,首先要跟正品厂家取得联系,并尽量通过正品厂家对货物的真伪作出证明,目前厂家对于自己的产品品牌法律保护的意识比较高,如果发现市场有假冒伪劣产品,厂家都很愿意提供帮助进行维权,在确定为假冒伪劣产品后再找销售商进行交涉,往往维权的成功率会高很多。

案例2: 邮寄车牌丢失 邮政需赔偿损失

某陶瓷店购买了一辆二手非营运小型轿车,后办理了牌照。陶瓷店于2018年2月7日委托邮政塘厦营业部邮寄该牌照,2月8日,显示邮件投递成功。因案涉车辆已开回陶瓷店主罗某的云南老家,故进行了收转寄处理,转寄到了云南,但在转寄过程中,邮件丢失了,邮政营业部补偿给罗某350元。2018年6月,罗某补办了车牌再次委托该营业部进行投递,投递过程中再次丢失,该营业部补偿了罗某500元。但罗某认为车牌的丢失导致车辆无法正常上路,该营业部的补偿不足以弥补全部损失,双方协商无果,陶瓷店遂提起诉讼。

一审法院认为,没有牌照车辆无法正常上路行驶,确实会给车辆所有人造成损失。案涉车辆的车牌两次丢失的责任均在邮政塘厦营业部。但在两次丢失之间,该陶瓷店直至2018年6月才补办车牌,其怠于补办是损失进一步扩大的原因,该期间应予以扣除。陶瓷店主张损失按1500元/月,法院认可其在合理可信的范围内,故最终酌定邮政塘厦营业部需再赔偿陶瓷店经济损失合计6000元。

/ 法官提醒 /

邮政服务是最为普遍的服务之一,作为邮政服务的消费者,其应有的权利应当受到保障;在邮件丢失时,邮政服务的消费者可以要求邮政对造成的相应损失给予赔偿。作为消费者应保留好相关单据作为证据,并对自己的损失承担一定的举证责任。

案例3: 买的二手车被查封 中介公司负连带责任

2017年3月,王某与车主李某旗、某公司签订《二手车买卖合同》,王某通过该公司平台购买李某旗二手车一辆,车辆价款83000元。合同履行期间,王某发现车辆无法办理权属变更登记手续,原因为案涉车辆已于2016年11月14日被河南省上蔡县人民法院查封。王某遂提起诉讼,请求判令解除案涉合同,由出卖人李某旗及该公司连带承担返还已付购车款53000元的责任。

一审判决解除了三方的合同,并由李某旗承担向王某返购车款的责任,车主王某不服,认为该公司应对返购车款承担连带责任。二审法院认为,该公司根据《二手车交易规范》及《二手车流通管理办法》的规定,该公司对卖方身份及车辆是否符合交易条件有审查义务,李某旗拟出卖的车辆在案涉交易发生前已被相关法院查封,正是因为此事由最后导致买卖合同无法履行,该公司未尽法定的审查义务,过错明显,应对王某的损失承担补充清偿责任。

/ 法官提醒 /

依法经营是经营者的法定义务,此义务不得通过合同约定予以免除。通过合同约定将经营者应负的责任转嫁给出卖人,以图降低自身经营成本,但此举明显增加了交易的不确定性,损害购买人的信赖利益,法律对此应当给出否定的评价。作为二手车购买者通过各种平台开展交易时,应当具备风险意识,不要盲目相信中介公司的说辞,要懂得核实相关资料的真实性,敢于要求中介公司承担自身责任,这样有利于降低交易风险。

案例4: 网售假保健酒 法院判决十倍赔偿

2017年5月,原告在淘宝网店铺(店面名称为温州瓯悦福品牌企业店)购买了36瓶江南鹿宝酒,单价为480元,支付宝付款共计17280元。法院经查证,涉案产品无保健食品、药品批准文号,仅有QS生产许可证,属于普通食品。

法院认为,原告提供的证据能够证明,其在被告好西好公司购买了36瓶江南鹿宝酒。经法院委托鉴定,确认涉案的江南鹿宝酒中铅限量值超标,不符合食品安全国家标准要求。被告生产销售的普通食品添加药品,引用名著,宣传保健治疗功能,误导消费者。根据相关规定,涉案酒品应认定为不符合食品安全国家标准。被告作为生产商,生产不符合食品安全标准的酒品,应依法召回酒品并向原告进行十倍赔偿。

/ 法官提醒 /

消费者在购物前应充分了解所欲购买的商品的各项标准,并向商家了解清楚所欲购买的商品是否符合有关国家标准、行业标准。购买过程中应了解清楚交易的相对方,以便产生纠纷时能找到正确的主体维权。消费者应保留好相关的交易票据及痕迹,包括但不限于购物小票、发票及付款凭证、物流快递签收单据等。如发现所购商品存在质量问题,应立即停止使用,与商家交涉的同时,做好证据的保存及抽样鉴定,为将来可能面临的诉讼作好准备。

本案是食品安全领域成功要求价款十倍赔偿的典型案,也是对消费者权益保护的典型案例。承办法官在审理该案的过程中,通过鉴定确定涉案食品中铅限量值超标的情况下,认定涉案食品不符合食品安全国家标准,支持消费者关于价款十倍的赔偿请求,从而正确维护消费者的合法权益,引导商家诚信经营,把好食品安全标准关。



东莞时报插画 郑伟华