



顾客要求十倍赔偿 法院支持吗?

泉州发布一批消费维权典型案例,涉及个人信息安全保护、快递保价、食品安全等领域

关注 315

■海都记者 吴日锦 黄晓蓉 董加固 杨江参
通讯员 苏晓晖 苏静娴

3月15日是国际消费者权益日,泉州相关部门于近日发布了年度消费警示、消费维权典型案例。今天上午,泉州市委文明办、市公安局、市司法局、市住建局、市交通运输局、市商务局、市文旅局、市应急局、市市场监管局、市中级人民法院、市检察院、市邮管局、市盐务局、市消防救援支队、中国人民银行泉州市中心支行等10多家单位将联合在洛江区居然之家广场举办主题活动。

案例 3

买到高仿酒

是否适用“惩罚性十倍赔偿”

泉州市洛江区“某花便利店”是一家个体工商户,于2021年6月23日注册登记。2022年3月8日,方某某因需向“某花便利店”购买剑南春白酒11瓶,每瓶购买价格458元,当场付清酒款5038元。方某某怀疑其购买的该批白酒是假酒,当日即向洛江区河市市场监督管理所举报。2022年4月27日,经泉州市洛江区市场监督管理局委托,四川绵竹剑南春酒厂有限公司出具辨认意见书,认为11瓶当中有10瓶剑南春酒样品属于“回收包材,为高仿酒,铆钉有拔过痕迹”,辨认结论:“辨认样品不是我公司生产的产品,侵犯了我公司‘剑南春’注册商标专用权”。

但双方就赔偿调解无法达成一致。方某某起诉称其所购10瓶剑南春酒为假冒白酒,即可以合理推定所购白酒不符合食品安全标准,如“某花便利店”举证不能,则必须承担赔偿责任。故要求“某花便利店”承担惩罚性十倍赔偿责任。

对此,洛江区法院经审理认为,“某花便利店”销售给方某某的案涉10瓶剑南春白酒经辨别为假酒,其提供的商品不符合该品牌白酒的质量要求,方某某作为消费者,有权要求“某花便利店”退货退款,现方某某主张“某花便利店”退还酒款4580元,合法有据,予以支持。

经办法官以案说法道,“某花便利店”作为销售者,对其销售的商品具有保障质量合格的义务,但是如果商品的品质需要进行特殊项目专业检测方能确定,销售者无法通过查验商品合格证及其他标识,或基于基本常识对商品进行表面、外观检查判断销售商品是否存在质量、食品安全问题,“某花便利店”在进货和销售商品的过程中履行了销售者自律的责任和义务,对进货的价格、外观等履行了注意义务,且没有销售不符合食品安全标准商品的故意或过失,销售者不应被认定为“销售明知是不符合食品安全标准”,故方某某虽然购买了高仿的剑南春酒,但是“某花便利店”无销售存在质量、安全问题食品的故意,客观上该商品无食品安全问题,方某某要求“某花便利店”十倍赔偿责任欠缺侵权的主、客观要件,不予支持。

案例 1

擅自售卖客户个人信息 客户经理被判刑

泉州某地通讯公司客户经理陈某利用工作之便,多次非法获取客户手机号码等个人信息,并将客户手机号码收到的京东、淘宝、抖音、掌上APP等平台验证码发送至多个微信群,从中非法获利。严重侵害消费者权益的同时,还涉嫌侵犯公民个人信息罪。

检察院认为,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五条第二款、第二十九条第二款、第五十六条第一款第九项的规定,工商行政管理等行政机关对经营者是否遵循合法、正当、必要原则采集、使用消费者个人信息,是否尽到确保消费者个人信息安全义务具有监督职责,发现经营者在采集、使用、确保消费者个人信息安全方面存在违法情形的,应当依法予以处罚。

最近,陈某已经被依法判处有期徒刑。

据了解,此类犯罪牵涉到公民个人信息维权,近来,检察机关对侵犯公民个人信息违法犯罪采用“一案三查”模式,对刑事案件犯罪情节、民事公益诉讼案件侵权情形和行政机关及有关运营主体监管履职情况统筹把握,综合运用刑事检察、公益诉讼检察职能打击违法犯罪行为。

检察机关提醒,一旦发现个人信息被售卖记得第一时间报警。

案例 2

快递茅台酒被打碎 未保价该如何获赔?

泉州的巩先生通过某快递公司,寄递一箱飞天茅台酒(6瓶)到山东,收件人签收时发现其中3瓶酒破损,其余3瓶外包装也受到污损,双方针对赔偿问题协商未果。

泉州市邮政管理局介入调解后,参考国内相关审判案例,结合物品市场价值、销售价格,由该快递公司赔偿巩先生损失5000元。

据介绍,该赔偿主要依据《中华人民共和国邮政法》第四十七条规定“保价的邮件丢失或者全部损毁的,按照保价额赔偿;部分损毁或者内件短少的,按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿”,《快递暂行条例》第二十七条规定“快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任”。

巩先生的快件虽未进行保价,但根据消费者提供的有效票据、照片,及快递公司委托的第三方评估意见,物品损毁价值清晰、损毁责任明确。



建隆制图

泉州这八类学生可享受中考加分

2023年泉州中招加分政策日前发布,符合条件获加分照顾,最高20分

A03

防治诺如病毒 泉州名中医这样说

泉州市中医院副院长阮传亮博士建议,家里可备一些藿香正气水,患者可艾灸神阙穴(肚脐)和足三里

A04