



编者按:提振消费,是发展命题,也是民生命题。维护消费者的合法权益,才能增强消费者的信心,促进消费领域健康发展。电视购物、网购让人们生活更加便利的同时,也产生了诸多纠纷。买到假货一定能“退一赔三”吗?数万元的“足金钻表”仅为表面金,商家要怎么赔?毛线羊毛成分经检验与商家所说不符,能按承诺10倍赔偿吗?假冒进口品牌女鞋,知假售假,商家要赔吗?本期《海都故事绘》三个案例与消费欺诈有关,法院通过以案释法,帮助消费者更好地了解消费相关法律知识,助力构建诚信安全消费环境。判决结果,划清了经营者义务,严惩了欺诈乱象,有效助力消费持续升温扩容提质。

数万元的“足金钻表”仅为表面金

被告某公司在电视营销节目中宣传售卖真钻机械金表,宣称手表肉眼可见的金色部分全部是实心足金。原告周某看到节目后,通过电话热线以73800元的价格购买了两只手表。收到手表后,周某发现鉴定证书记载着手表黄色部分仅为表面金,并非节目中着重宣称的实心足金。另外,被告拒绝向原告提供“原装进口”的报关单等进口审批手续。原告认为,被告在节目中宣传的手表与实物严重不符,构成消费欺诈,故诉至法院。

法院审理

广告实物不一致 退款并三倍赔偿

北京市石景山法院认为,原告周某在电视购物频道中看到被告某公司展示的手表样品并购买,被告交付的手表应与其在电视宣传中的质量相同。被告在电视购物频道宣传其售卖的手表所有金色部分均为足金打造,并在庭审时自认此项事实,但邮寄到原告手中的手表仅为表面金,被告该项行为已构成欺诈。故判令原告退还两块金表,被告退还原告货款并支付三倍赔偿款。

法官说法

被告行为已构成欺诈

法官表示,电视购物以其现场感染力和便捷的订购方式吸引广大消费者购买产品。电视购物合同可以构成凭样品买卖合同,产品销售者在某个时段、某个电视台播放产品广告,从而使消费者产生特定认识,进而购买广告中的商品,消费者凭借商家的广告说明与自己购买的商品是否一致来判断标的物质质量是否达标。

本案中,被告交付的手表与其在电视宣传中的质量并不相符,该项行为已构成欺诈。法院严厉打击电视购物模式下的消费欺诈行为,妥善保护消费者权益,有力助推零售电商模式规范发展。(北京青年报)



建隆漫画

海都故事绘

提振消费 商家可别 欺诈



假冒进口品牌女鞋 知假售假构成欺诈

王某通过网络平台在屠某开设的店铺“断码清仓折扣店”里购买一双进口品牌女鞋,因鞋舌标注尺码问题,怀疑非正品。经与屠某和平台协商未果之后,王某向该品牌国内代理集团核实,确认屠某店铺未获品牌授权,王某在官方店铺购买了同款式鞋子,到手对比鞋舌标记尺码,确实存在不同。王某遂向烟台经济技术开发区人民法院提起诉讼,认为屠某销售假冒商品构成欺诈,要求退还货款326.56元,并三倍赔偿979.68元。被告屠某经合法传唤未到庭应诉。

法院审理

商铺未登记无授权 案涉商品并非正品

烟台开发区法院经审理认为,在商品真伪性方面,屠某商铺未进行工商登记且无品牌方授权,案涉商品与官方渠道所售同款商品存在明显不同,结合正品售价高出案涉商品33.9%的反常现象,推定案涉商品并非正品。在欺诈行为认定方面,屠某客观上虚构商品来源,引导消费者修改退货理由以规避平台监管,主观上明知其无品牌授权且商品并非正品,仍以该品牌名义销售,存在欺诈的故意。本案中原告通过比对商品标识、核实授权信息、购买正品佐证等方式完成初步举证,而被告未到庭反驳或提供合法进货凭证,应承担举证不利后果。

法院判决被告10日内退还原告购鞋款326.56元并支付赔偿款979.68元。判决作出后,双方均未上诉,判决已生效。

法官说法

“三倍赔偿” 重在惩戒不法行为

承办法官表示,销售假冒注册商标的商品,不仅侵害消费者的知情权、公平交易权等合法权益,也违反国家商标管理制度,侵害注册商标所有人对商标品牌的权益,破坏社会主义市场经济秩序。消费者权益保护法规定的“三倍惩罚性赔偿”不以实际损害为前提,重点在于惩戒经营者不法行为。消费者在网购时若发现买到假货,可以先和商家协商解决,如协商不成,可向电商平台发起售后维权,或者向消费者协会、工商管理部门等投诉,也可以通过法律手段来维护自身权益。

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。

(法治日报)



毛线羊毛成分不符 商家10倍赔偿

原告郑某通过购物网站购买被告姜某网店的毛线700件,每件15元,共计10500元。被告在购物网站上明示:超柔软高档环保细线、亲肤型手编机织线羊毛线,假一赔十,商品毛线质量成分中澳羊毛绒80%,日本东华绒20%。

郑某收到货物后,提交检验所对毛线规格进行检测。检验结论显示毛线成分为羊毛63.2%,腈纶36.8%。据此,原告将被告诉至法院,要求被告退回货款10500元,按“假一赔十”约定赔偿105000元,并承担本案诉讼费及检测费。

法院审理

被告退还1.05万 赔偿10.5万

石景山法院认为,原告与被告之间形成合法有效的网络购物合同关系,原告购买的商品并非合同约定的质量标准,被告应该按照合同约定向原告履行合同义务。原告主张被告退回货款和按“假一赔十”约定赔偿的诉讼请求有事实及法律依据,故判令被告退还原告毛线款10500元,原告将所购毛线700件退还被告;被告按照“假一赔十”的约定给原告赔偿金105000元。

法官说法

“假一赔十”承诺 有法律效力

法官表示,网络购物已经成为主流消费方式,与传统线下交易相比,在网络交易模式下消费者无法直观感受商品质量,有的经营者为了吸引消费者,明确作出高于法定赔偿标准的承诺,以此刺激消费意愿,进而促进达成交易。

本案中,“假一赔十”为经营者单方且自愿向不特定消费者群体作出的承诺,是有效的民事法律行为。本案通过判决虚假宣传、货不对板的商家承担十倍赔偿责任,明确“假一赔十”法律效力,引导网络商家积极履行合同义务,有效维护网络购物环境和交易秩序。(北京青年报)

