

维权动态

消费者过度维权“吃败仗”

如今,越来越多的消费者注重对自身权利的维护,更有些人“打假”技能堪称专业,凭借自己对相关法规的了解,抓住商品中的问题要求赔偿。然而,并不是所有的商品瑕疵都能据以索赔,近日,吴中法院就宣判了几起消费者败诉的纠纷。

食品标签出问题,为啥不能获赔?

今年8月4日,陈先生通过某公司开设的网店购买有机玛咖黑五宝粉12罐,单价118元,共计1416元。陈先生收到产品后发现,产品标签未标示不适宜人群及食用限量。陈先生认为,该产品未标注上述内容,不符合食品安全标准,故诉至法院请求“退一赔十”。

某公司则称,其销售的有机玛咖黑五宝粉经鉴定质量合格,并获得有机食品认证。涉案产品虽未标注不适宜人群及食用限量,但陈先生购买后,8月12日,公司及时通过阿里旺旺和手机短信告知:“您在我店购买的有机玛咖黑五宝粉,特别温馨提示:1.不适宜人群:本产品含有玛咖,婴幼儿、哺乳期妇女、孕妇不宜食用;2.食用限量:因纯玛咖粉每天食用量小于等于25克,建议每人每天食用本品小于等于200克。”故请求法院驳回原告诉请。

吴中法院认为,国家卫计委《关于批准玛咖咖啡作为新资源食品的公告》(2011年第13号)规定,玛咖粉作为新资源食品,食用量≤25克/天,婴幼儿、哺乳期妇女、孕妇不宜食用,食品的标签、说明书中应当标注不适宜人群和食用限量。涉案产品配料含有玛咖,但未标注不适宜人群和食用限量,违反了上述规定。但被告销售的有机玛咖黑五宝粉经检测产品质量合格,获得国家有机产品认证,且原告作为成年男性也不属于不适宜人群;被告销售涉案产品后,在原告收到产品食用前,及时告知原告涉案产品的不适宜人群和食用限量,避免了消费者误食。因此,涉案产品标签虽然存在违反法律规定情形,但经事后及时补救,对原告已不存在影响食品安全的隐患。综上,被告不存在主观恶意,不属于适用惩罚性赔偿的情形;因被告销售的涉案产品存在标签问题,原告诉请退还货款,应予支持。吴中法院判决某公司退还陈先生货款1416元,驳回其他诉讼请求。

油面筋“过期”一天,消费者缘何败诉?

今年3月28日,段先生在某商场花3.8元购买了一袋油面筋,该商品生产日期为2015年

12月29日,保质期90天。段先生发现,从2015年12月29日起算90天,保质期应截至今年3月27日,他购买时已经过期了。他将某商场诉至吴中法院,要求退还货款3.8元并赔偿1000元。

某商场则认为,保质期可以从生产日期次日其计算,所以这袋油面筋的保质期从2015年12月30日起算90天至2016年3月28日届满,段先生购买时尚未过期。

法院审理认为,2015年4月1日,国家卫生计生委食品司关于预包装食品保质期标示有关问题的复函中规定:“食品生产者可选择以具体日期或固定时间段的形式标示保质期,保质期应与生产日期具有对应关系。以固定时间段形式标示保质期的,可选择以生产日期或生产日期第二天为保质期计算起点。”涉案商品以固定时间段形式标示保质期,被告主张自生产日期第二天起算保质期并无不当。按此计算,涉案商品在原告购买时并未超过保质期,吴中法院判决驳回了段先生的诉讼请求。

玫瑰花和重瓣红玫瑰,究竟是否一样?

今年6月,孙先生从甲公司开设的网店购买了25瓶乙公司生产的40度十年陈酿玫瑰酒,

单价168元,总价为4200元。孙先生发现,玫瑰酒的外包装标示原料为酒、水、白糖、冰糖、玫瑰花。他认为,只有重瓣红玫瑰才是国家卫计委规定的允许作为普通食品生产经营的,这款玫瑰酒标签标识原料为“玫瑰花”不符合《食品安全法》。孙先生将甲、乙两公司告上法庭,要求甲公司“退一赔十”,乙公司承担连带赔偿责任。

乙公司则称,其生产的玫瑰酒标签标识“玫瑰花”符合行业及企业通用标准,玫瑰花即为重瓣红玫瑰。故请求法院驳回原告诉请。

吴中法院审理查明,2013年4月,山西省食品质量监督检验研究院对乙公司生产的与涉讼玫瑰酒同一批次的产品进行检验,判定包括标签在内的18项检验项目均合格。2015年12月,中国食品工业协会向乙公司作出《关于玫瑰酒标注玫瑰花合规性有关问题的复函》载明:“你公司《关于玫瑰酒标注玫瑰花合规性的请示》收悉。现答复如下:根据国家卫生计生委2010年第3号《关于批准DHA藻油、棉籽低聚糖等7种物品为新资源食品及其他相关规定的公告》:‘允许玫瑰花(重瓣红玫瑰Rose rugosa cv. Plena)作为普通食品生产经营’。我会认为,只要按卫计委的公告采购原料和组织生产,在产

品标签上标注‘玫瑰花’或‘重瓣红玫瑰’均不应引起误解。特此复函。”

吴中法院认为,根据国家卫生和计划生育委员会之规定,允许玫瑰花(重瓣红玫瑰Rose rugosa cv. Plena)作为普通食品生产经营。被告乙公司在涉讼玫瑰酒外包装上标示原料“玫瑰花”,并称其使用的原料即为“重瓣红玫瑰”,原告虽认为乙公司使用的原料“玫瑰花”并非“重瓣红玫瑰”,但未能提供任何依据,且与涉讼玫瑰酒同一批次的产品经检验为合格,故原告的该意见法院难以采纳。被告乙公司标示原料“玫瑰花”并不影响食品安全,亦不会对消费者造成误导,故原告要求被告退还货款并支付十倍赔偿金,无事实和法律依据,法院驳回了孙先生的诉讼请求。

法官提醒,《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。《食品安全法》也规定,生产或销售明知是不符合食品安全标准的食品,消费者可以向生产或销售者要求支付价款10倍的赔偿金。虽然法律支持消费者维权,但面对维权时消费者提出的过高甚至无理要求也不会盲目满足。消费者应正确看待维权,在保护自己合法权益的同时一定要合理合法。(江苏法院网)

消费提示

如何挑选火龙果?



火龙果是热带水果的一种,营养价值很高。它不仅具有预防便秘、促进眼睛保健、增加骨质密度、帮助细胞膜形成、预防贫血和抗神经炎及口角炎、降低胆固醇、皮肤美白防黑斑的功效,还具有解除重金属中毒、抗自由基、防老年病变、瘦身、防大肠癌等功效。而较新的研究结果显示,火龙果果实和茎的汁对肿瘤的生长,病毒及免疫反映抑制等病症上表现出了积极作用。

此外,许多人都喜欢吃火龙果,所以,掌握一些挑选火龙果

的小窍门很有意义。

看火龙果的表皮及颜色。挑选火龙果时,如果它的表皮越光滑,说明越新鲜,果肉就会越好吃。另外,挑选红皮火龙果时,其表面越红,说明火龙果熟得越好,绿色的部分要鲜亮,枯黄说明火龙果不新鲜了。

掂火龙果的重量。挑选火龙果时,要挑最重的,这样的火龙果汁多、果肉饱满,非常好吃。

辨火龙果的形状。挑火龙果要选胖短一些的,不要选瘦长的,因为瘦长的一般水分少,口感不好。

典型案例

网络购物出质量问题要大胆维权

去年7月14日,消费者谢某到贵州省消协投诉,称其5月31日在某网络交易平台的某旗舰店购买了一套价格8180元的真皮沙发,可安装好以后发现沙发坐上去容易变形,感觉沙发的皮质不好,希望退货退款。可是与经销商联系却得不到回应,与某网络交易平台联系协商退货也得不到明确答复。该省消协受理投诉后,积极与某网络交易平台和其所在地的消协协调,得到当地消协的大力支持,最终经营者同意退货,并退回消费者8180元的货款。

案件点评

依据《消费者权益保护法》第二十五条:“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:(一)消费者定作的;(二)

鲜活易腐的;(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定”。第四十四条:“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺”之规定,网络交易平台必须向消

费者提供在该网络交易平台销售商品或者提供服务的经营者真实名称、地址和有效联系方式,消费者通常享有“七日无理由退货的权利”等。消费者在网购时一定要清楚“无理由退货”商品范围、时间期限等法律规定,仔细了解商家的交易规则等,实践中有的经销商以《消法》规定“根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货”、“退货的商品应当完好”、“经营者和消费者另有约定的,按照约定”等为由,扩大不适用无理由退货范围等不利于消费者的条件,消费者在网购时要慎重考虑,尽量避免陷入消费纠纷。

同时,消费者在网购中与经销商产生消费纠纷时,应及时与经销商协商解决,协商不成时也可以向网络交易平台进行投诉,或者向经销商所在地的消协、工商等部门进行投诉。