

市中级人民法院发布2023年度消费者权益保护十大典型案例——

消费者,这些坑要避开!

本报记者 于欢

3月13日,市中级人民法院召开新闻发布会,发布2023年度消费者权益保护十大典型案例,彰显了全市两级法院不断延伸审判职能,提升审判质效,维护消费者合法权益的决心与信心。

减肥须谨慎 保健产品猫腻多

2022年男子甲在出租屋内用网购来的原料制作减肥产品,销售给男子乙,供其在网店销售。男子乙销售额共计200余万元,获利约30万元。后男子丙从男子乙处拿货也在网上销售,销售额35万余元,获利近9万元。

因3人销售的食品中含有国家明令禁止的非食品原料西布曲明,构成生产销售有毒有害食品罪,法院审理后分别判处3人有期徒刑。

销售“假化肥” 坑农害农被处罚

制售“假化肥”等违法犯罪行为不仅严重危及粮食安全,而且损害农民权益,同时还破坏正常的市场秩序。一男子明知其销售的化肥系不合格产品,仍将82吨“假化肥”销售给农户,销售金额17万余元,其行为已构成销售伪劣产品罪。结合其犯罪情节和检察机关的量刑建议,法院依法判处有期徒刑10万元。

网购游戏账号 侵犯公民信息获刑

喜欢网购、网游的玩家,一定要保护好个人信息,避免因个人信息失窃造成不必要的损失。

2020年至2022年,一男子从网上某店铺购买游戏账号,这些账号包含有密码、注册人姓名、身份证号、手机号、绑定的电子邮箱等个人信息。之后,他在其经营的淘宝店铺出售这些网络游戏账号中的公民个人信息。经查,该男子成功交易公民个人信息12万余条,非法获利60余万元。法院审理后认为其构成侵犯公民个人信息罪,遂判处有期徒刑四年,并处罚金65万元及追缴违法所得。

乱“窜货”被起诉 按原价三倍赔偿

“窜货”是指某一区域的代理商将自己的产品销售至同一品牌其他代理商的代理区域。在非正规渠道运作过程中,可能出现掺入瑕疵品、真假混卖、配件组装等情况,因此“窜货”商品不被生产商认可。某电器公司法定代表人在接受买家购买10台某品牌空调的定金后,从其他渠道将不符合产品标准的空调进行销售安装,后被买家发现并投诉。西峡县人民法院审理后,认定该公司的行为已构成欺诈,故判决该公司退还定金,并按照空调总价款的三倍赔偿买家损失。

制售“毒糖果” 刑事民事均担责

购买国家明令禁止在食品中添加的格列苯脲、二甲双胍降糖类药物,掺入自己配制的中药粉末中,然后委托某公司加工成虫草茯苓压片糖果进行包装销售,张某如此这般销售一年后被警方查获。王某自张某处购买1834瓶,销售1449瓶。法院审理后,认定张某、王某分别构成生产销售有毒有害食品罪和销售有毒有害食品罪,在判处二人有期徒刑、罚金、没收违法所得、终身禁止从事食品生产经营的基础上,另判处二人各支付公益损害民事赔偿金13万余元,并在国家级媒体上公开赔礼道歉。

游戏账号被“找回” 买方起诉获赔偿

游戏账号作为一种网络虚拟财产同样受法律保护。

2021年9月,姜某在某交易平台通过邹某购买一满级游戏账号。交易时,平台介绍显示该游戏账号系通过邮箱注册,邮箱已丢失,“死绑”不会被“找回”。但两个月后,姜某收到游戏平台短信提示,其手机号码与购买的账户成功解绑,姜某无法登录该游戏账号。双方协商未果,姜某将邹某起诉至法院。一审法院审理后认为,邹某出售已被注册邮箱绑定的游戏账号,后账户被邮箱“找回”,致使姜某无法继续控制使用该账号,应当向姜某返还购买账号的费用,并承担支付价款三倍的赔偿金。邹某不服,提起上诉。市中级人民法院驳回上诉,维持原判。

未成年人摔伤 商场管理者担责

2022年9月17日,王某(16岁)和3名同学在某商场三楼的游戏厅娱乐,4人准备离开时,因商场二楼超市已下班,扶梯处卷闸门关闭,王某便准备从二楼跳至一楼放置的储物柜上方,但因储物柜晃动,不慎跌至一楼地面造成面部等多处受伤。经鉴定,王某右眼视力损害构成八级伤残。唐河县人民法院审理后认为,某商贸公司为案涉场所的经营管理者,对其所管理的场所负有安全保障义务,王某虽为未成年人,但应当认识到从高处跳下存在的危险,自身也存在重大过错,故酌定王某承担80%的责任,某商贸公司承担20%的责任。

本案审理中,法院较好地考虑了商家和消费者的过错程度,合理划分责任比例,实现了法律效果和社会效果的有机统一。

宠物没有检疫证明 卖家赔偿买家损失

为避免产生纠纷,在购买宠物时,一定要让卖方提供检验检疫证明。

2022年8月24日,黄某在杜某处花费1800元购买宠物猫一只,不料过了3天猫就病了,花费1076元治疗未果后死亡。随后,杜某向黄某支付200元。黄某要求杜某退还猫款并赔偿治疗费用,双方发生纠纷。

法院审理认为,案涉宠物猫在黄某收到3日后即发病并于次日死亡,结合猫瘟疾病一般存在一定时间的潜伏期,且杜某不能提供案涉宠物猫应有的检疫证明,故应认定杜某出售质量不符合约定的货物,应当承担相应的违约责任。遂判决杜某向黄某退还猫款并赔偿损失。

商品来源不明 买家获赔千元

2023年6月,陈某在某商贸公司开设的网店购买梅干菜500克,金额12.8元,产品外包装上标注的生产厂家为杭州某菜厂。陈某收到产品后,经查询发现杭州某菜厂没有分装食品的生产资质,且杭州某菜厂也出具情况说明,否认涉案干菜系由其生产。双方协商未果,陈某到法院提起诉讼。西峡县人民法院经审理认为,某商贸公司销售明知是不符合食品安全标准的食品,应承担相应的法律责任,故判决该公司退还陈某货款12.8元,并支付赔偿金1000元。

“无理由退货”有理由 拒退货没理由

购物时若遇到类似“经营者享有单方解释权或者最终解释权”等不合理规定,消费者可勇敢地拿起法律武器,维护自身合法权益。

2022年5月,张某以3000元的价格向郭某购买古银币一枚。张某收货后认为银币真伪存在问题,便在收货4天后要求退货退款。郭某选择拒绝。法院审理后认为,张某与郭某通过微信联系购买银币,案涉银币不属于《消费者权益保护法》规定的“七天内无理由退货”的例外情形,故张某有权提出退货,案涉银币的真伪不影响张某申请退货的权利,遂支持了张某的诉讼请求。③6