

南通中院发布消费者权益保护典型案例 以案释法,教您维权避坑

消费者是市场的重要参与者,也是经济持续健康发展的推动者。加强消费者权益保护,对于规范市场秩序、提升消费者信心和服务保障双循环战略具有重要意义。

今年3月15日是第43个国际消费者权益日,昨天,南通中院选取全市法院2024年度审结的消费者权益保护典型案例予以发布,以案释法,为广大消费者提供消费指引,同时警示经营者依法依规诚信经营,共筑满意消费。

案例一:商家销售添加有毒、有害物质的减肥产品,应当承担十倍惩罚性赔偿责任。——黄某与某食品店、孙某信息网络买卖合同纠纷案

【基本案情】2024年5月,黄某在网上某食品店(经营者为孙某)购买3瓶“清源胶囊”减肥产品,并支付384.19元。黄某服用后,出现头晕、无力等不良反应。后经检测,该产品中含有“西布曲明”成分。因食品店仅同意退还购物款384.19元,黄某遂诉至法院,要求食品店和孙某赔偿3841.9元,并承担检测费400元、送检物流费28元以及调档费。

【裁判结果】如皋法院经审理认为,某食品店销售的减肥产品含有我国禁止生产、销售和使用的“西布曲明”,不符合食品安全标准。某食品店未能履行进货查验义务,依法应当承担责任。孙某作为食品店的经营者,应以其个人财产对食品店的债务承担责任,故判决某食品店、孙某给付黄某赔偿款3841.9元,以及黄某为维权支出的检测费400元、检测物流费28元。

案例二:商家提供的菜品与宣传视频不符,应当承担违约责任。——某餐饮公司与金某夫妇买卖合同纠纷案

【基本案情】2023年,金某夫妇在网上看到某餐饮公司发布的推介视频中,主播展示的菜品摆盘精致、量大式美,便联系该餐饮公司预订含澳龙、帝王蟹菜品的最高标准婚宴套餐,以备儿子婚礼。但在婚礼当日,金某夫妇发现餐饮公司提供的菜品与其视频宣传差距极大,随后拒绝了餐饮公司有关支付剩余10万元餐费的要求。后因协商未果,餐饮公司诉至法院,要求金某夫妇支付剩余价款。

【裁判结果】海门法院经审理认为,餐饮公司通过网络平台介绍推广的餐饮、服务,介绍信息明确、具体,构成双方合同内容。根据现有证据,可以认定餐饮公司实际提供的菜品服务与推广视频差距极大,而金某夫妇购买餐饮服务系为子女婚姻庆典的重大活动,餐饮公司的违约行为给金某夫妇造成了较大损失,结合澳龙、帝王蟹活品食材的市场价格,判决金某夫妇减少支付餐饮服务合同50%的尾款,驳回餐饮公司要求金某夫妇支付逾期付款违约金的诉讼请求。

案例三:干洗店不当清洗鞋子造成消费者损失的,应当承担违约责任。——陶某与某干洗店服务合同纠纷案

【基本案情】2024年3月,陶某将其半年前购买的2双运动鞋送干洗店,并支付了85.3元的清洗费。4月,陶某取鞋时发现2双鞋子开胶。考虑到鞋子已穿过一段时间,干洗店也承诺补胶并补偿5张免费洗衣券,陶某未再追究,另将自己新买的1双运动鞋送至干洗店。后

陶某取鞋时发现,3双鞋子均出现开胶,且之前补胶修复十分明显,影响外观。后因双方就鞋子的损害赔偿问题协商未果,陶某诉至法院,要求干洗店赔偿全部购鞋款共计1897元。

【裁判结果】海门法院经审理认为,干洗店作为专业的洗护机构,应具备相对专业的知识和技术。现因其不当清洗方式造成陶某鞋子开胶,修复效果也未得到陶某认可,应当承担赔偿责任。但考虑到陶某送洗时未告知干洗店鞋子价值较高,需要特护,自身对损害发生也有过错,可以适当减轻干洗店的责任。最终,人民法院组织调解双方达成一致意见。

案例四:二手商品网络交易平台的销售者被认定承担经营者责任的,应当适用“七天无理由退货”制度。——张某与李某、某鱼公司信息网络买卖合同纠纷案

【基本案情】李某在某鱼平台发布一条LV水桶包出售信息,载明“99新成色几乎无瑕疵”。张某看到该信息后,经与李某洽谈,以11508元下单购买。李某通过第三方平台验货宝对该包进行检验,结果显示该包符合品牌制造商公示的技术标准。但张某收到包后发现该包五金配件掉漆、生锈,遂向李某要求退货。李某认为该包是99新产品且经过检测,拒绝退货。后张某诉至法院,要求李某退还货款,某鱼公司对此承担连带责任。

【裁判结果】如东法院经审理认为,李某在某鱼平台共出售74件宝贝,其中出售奢侈品包达10余件,属于借助网络平台多次、重复销售同类商品的经营者,应当适用消费者权益保护法及“七天无理由退货”制度,故判决支持张某的退款请求。而某鱼公司作为网络交易第三方平台提供者,并非商品信息的发布者,亦非买卖合同的相对人,事前尽到了对信息发布者身份的审慎审查义务和注意义务,并在张某维权时应申请提供了李某的相关资料,积极协助张某维护合法权益,不存在侵权行为,无需承担连带赔偿责任。

案例五:商家按照买方要求包装后,买方以包装未注明产品信息为由主张“假一赔十”的,人民法院不予支持。——徐某某与某食品经营部买卖合同纠纷案

【基本案情】2024年3月,徐某某微信联系某食品经营部,要求购买十斤风干牛肉,并分成十份包装。于是,经营部用通用方便袋将牛肉进行分装,并微信告知徐某某有关牛肉生产日期、保质期等信息。徐某某收货后,以每份方便袋包装未标明商品详细信息为由,主张是不符合食品安全标准的“三无”产品,要求经营部赔偿。后因经营部拒绝,徐某某诉至法院要求经营部十倍赔偿。

【裁判结果】海门法院经审理认为,经营部提供的产品原包装信息、检验报告、进货台账等材料,能够证明案涉风干牛肉系合格产品、无安全隐患。并且,经营部已微信告知徐某某有关生产日期、保质期等产品信息,尽到了告知义务。虽然经营部使用分装方便袋包装时未贴有食品标签,在告知方式上存在一定瑕疵,但该瑕疵不致影响食品安全或者误导消费者,并未损害消费者的合法权益,最终判决驳回徐某某有关十倍赔偿的诉讼请求。

本报记者王玮丽

本报通讯员顾建兵 谢洲

提供“线下购物线上退”便捷通道 “通畅退”平台正式上线

晚报讯 今年3月15日是第43个国际消费者权益日。昨天下午,“通‘消’无忧 满意消费”2025年南通市3·15国际消费者权益日主题活动在圆融广场举行。活动中,“通畅退”无理由退货服务平台正式上线。

“退货无忧”,是消费升级的有效促进举措。今年,我市全面深化无理由退货,以全域无理由退货为目标,着力打造“优品放心购 退货

无理由”消费体验和品牌。新上线的“通畅退”无理由退货服务平台为消费者提供了“线下购物线上退”便捷通道。消费者线下购物后,在符合商家承诺退货条件及商品不影响二次销售的情况下,可以在“南通市场监管”微信公众号、“南通百通”App及小程序上进行注册、登录,在线提交退货申请,享受退货退款全流程在线服务。

记者王玮丽

宣传消费维权知识 接受消费者咨询 20多家单位集中“摆摊”

晚报讯 有奖答题、便民服务、维权咨询……昨天下午,市区圆融广场购物中心人潮涌动。在“通‘消’无忧 满意消费”2025年南通市3·15国际消费者权益日主题活动现场,市市场监管局、南通海关、市公安局、市文广旅局、市知识产权保护中心、崇川区相关部门以及我市部分行业协会、律所等20多家单位支起摊位,宣传消费维权知识,接受市民咨询。

咨询现场,人气最旺的当数有奖答题活动。“哪种食品添加剂主要用于防腐?”“海安被称为全国著名

的什么之乡?”……在市市场监管局“你点我抽他检”的咨询台前,消费者排起长队,依次从箱子里抽取问题踊跃回答。另一边的市银行业协会咨询台前,一面“金融知识大转盘”格外显眼,上面被分成“银行卡安全防范”“警惕虚假投资陷阱”等多个色块,由消费者转动转盘随机抽取一类回答。

消费者李姝购物之余在“3·15集市”里逛了一圈。“现场学到了不少知识,比如哪些快递是不可以邮寄的、哪些保险销售行为是误导消费者的,很实用!”

记者王玮丽

青春助农 健康同行 “健康养生市集”进地铁



市民在展台前选购。记者李波

晚报讯 昨天,由市卫生健康委、市中医院、市中西医结合医院、南通卫生高职校、市轨交集团以及海安市大公镇姜桥村党总支联合举办的首场“健康养生市集”在地铁1号线友谊桥站活力开市,受到了广大市民的欢迎。把脉寻症结、辨病解疾忧、助农促销售……当天的地铁站内一派热闹景象。

在养生茶饮品鉴区,记者看到口感独特、款式多样、充满着“时令味道”的中药代茶饮吸引了众多市

民驻足品尝;伴着缕缕药香,艾灸、耳穴压豆等中医特色护理技术疗法为正在体验的市民朋友驱走疲劳、带来舒缓。

当天的活动,除了以“健康流量”为农产品直购“引流”外,更是将传统养生功法与现代传播方式相结合,中医专家、青年志愿者领衔开展“八段锦快闪”,掀起跟练高潮;同时邀请市民化身“健康传播博主”,通过分享“春生养阳”“青春助农”等朋友圈话题打卡、集赞。

记者李波