

网购的苹果不甜怎么办?

广州互联网法院发布网购案例,教消费者如何正确行使权利

近日,广州互联网法院称,该院近期判决的案件中,有五成消费者的诉讼请求没有得到支持。这是为何?广州互联网法院用五个真实网购案例,整理成一份“消费者保护指引”,告诉大家一个常被忽略的问题:消费者应该如何正确行使权利。

案例1

垃圾桶没有说好的功能,就是欺诈吗?

原告李某在网上购买了垃圾桶,收货后认为该产品没有网站宣传页面上介绍的“个性定档功能”,起诉请求商家退回货款并支付三倍赔偿。广州互联网法院判决李某退回货物,商家退还货款,但驳回了李某的其他诉讼请求。

本案中,商家虽未在宣传页面中准确表述案涉商品的功能,但页面上除介绍商品的“个性定档功能”外,还有对商品其他多项功能的描述,故该功能非商家商品宣传的唯一功能,且非案涉商品垃圾桶的主要功能,消费者亦确认其对该商品的质量不持异议。此外,消费者在购买案涉商品前没有就“个性化定档功能”向商家要求确认具体操作方式,且商家已承认其存在过失并积极提出纠纷解决方案,无证据证实其存在故意实施该行为以达到促成本次交易的恶意,故其行为未构成欺诈。

法官提示:

根据法律规定,一方当事人故意告知对方虚假情况,或者故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人作出错误意思表示的,可以认定为欺诈行为。商家未准确全面介绍商品各项辅助功能,但不足以造成公众对商品主要功能的误解,不属于引人误解的虚假宣传行为。建议消费者在购买商品前,就自身较为关注的某项功能向客服咨询确认,以减少后期退换货的成本和消费风险。同时,商家在宣传页面也应当准确全面介绍商品的主要功能及辅助功能,以减少不必要的误会和纠纷。

案例2

电动车有质量问题,能索取三倍赔偿吗?

原告龚某在某公司的网店购买了一部小型电动车,收货后电动车先后出现大量严重质量问题。龚某将问题反映给某公司客服,客服要求龚某删除之前的差评图片,更改为好评,并承诺退还龚某100元。龚某不同意该处理方式,以某公司存在发货地与宣传不符等欺诈行为诉至法院,要求某公司退回货款并支付三倍赔偿。广州互联网法院判决龚某退回货物,某公司退回货款,但驳回了龚某的其他诉讼请求。

本案中,虽然案涉产品存在质量问题,但该问题属于商家违反合同义务问题,不属于“故意告知对方虚假情况,或者故意隐瞒真实情况”的欺诈行为。此外,虽然商家对商品发货地、保修等的描述与实际不符,但消费者也并不是基于商品的发货地和保修而作出购买决定,亦不能认定消费者是“基于错误的认识作出了错误的意思表示”。综上,商家的行为不构成欺诈,对消费者要求三倍赔偿的诉请,不予支持。

法官提示:

商品存在质量问题,消费者可以依照法律规定或双方约定更换商品或者解除合同,要求商家承担违约责任。但是,质量问题是否构成欺诈还需要结合欺诈的构成要件进行认定,在商家并非隐瞒真实情况或有意将有质量问题的商品包装成“质优”产品销售给消费者的情况下(如批量产品中部分出现了质量问题,商家在不知情情况下对外销售),直接以欺诈为由要求商家赔偿三倍损失,缺乏法律依据。



案例3

这箱苹果口感不好!我要告网店!

原告曾某在网上购买了一箱苹果,收到后认为口感“酸而不爽口”,与宣传不符,以商家涉嫌虚假宣传为由诉请赔偿500元。广州互联网法院判决驳回曾某全部诉讼请求。

本案中,商家销售案涉苹果时进行宣传所使用的字眼为“酸甜可口”“有一定比例的冰糖心苹果”“部分成熟苹果会在表皮出现‘冰裂纹’”,消费者未能充分举证证明案涉苹果存在与宣传严重不符的情形,且案涉产品属于生鲜农产品,口感因个体主观体验不同而存

在较大差异,消费者自认为苹果“酸而不爽口”,不足以证实商家即为虚假宣传。

法官提示:

生鲜农产品的口感因个体主观体验差异较大,一般很难认定为虚假宣传。消费者不能仅凭个人感受对一些主观性的描述主张虚假宣传,但对于商品客观的虚假功能性宣传或者外观巨大差异(货不对板),可以主张商家涉嫌虚假宣传。

案例4

网店卖“过期老鸽”,能退一赔十吗?

原告谭某于2018年8月31日在网上购买了“晒全食富硒汤鸽520g/2只”,到货后发现外包装生产日期为2013年5月23日,遂以食品过期为由要求商家退货退款并支付十倍赔偿。商家辩称,该生产日期属于印刷错误,生产在先的商品,不可能使用未出台的执行标准。广州互联网法院认为,案涉产品生产厂家的资质齐全,商品包装上印制的产品执行标准“GB2707-2016”是在2016年12月23日才发布,故存在案涉产品外包装上标注的日期为印刷错误的可能性,属于包装瑕疵问题,不足以认定为食品安全问题,判决商家退回款项69.9元并赔偿谭某139.8元。

本案中,案涉产品包装上生产日期标识错误问题属于包装瑕疵,但即使该瑕疵不足以认定案涉汤鸽不

符合食品安全标准,消费者也享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利,食品外包装上的生产日期标识错误使其无法了解所购买食品真实的生产日期,侵犯了消费者的知情权,故酌定商家向消费者退回货款并支付两倍损害赔偿金。

法官提示:

一些商品虽然存在标签标注不明、错误等小瑕疵,但该瑕疵不足以对食品的安全性造成影响,法院一般不予支持消费者的十倍赔偿请求。但是,包装瑕疵可能会对消费者的购买行为产生误导的,消费者可请求商家退回货款并根据商家过错程度请求赔偿。

案例5

行政机关认定广告违法,网店就算欺诈吗?

原告李某在某公司的网店购买了一瓶韩国进口高丽人参味饮品,收到后觉得商品并无宣传的补元气、抗疲劳、改善亚健康等功效,遂以虚假宣传为由向行政机关投诉。行政机关随后出具《行政处理告知书》,认定某公司广告内容违法,但未认定广告涉嫌虚假宣传,最终作出不予行政处罚的决定。后李某以欺诈为由诉至法院,要求某公司退款并三倍赔偿。广州互联网法院审理后驳回李某的全部诉讼请求。

本案中,商家确实因违反原国家工商行政管理局颁布的《食品广告发布暂行规定》第十三条“普通食品、新资源食品、特殊营养食品广告不得宣传保健功能,也不得借助宣传某些成分的作用明示或者暗示其保健作用”之规定,被行政机关认定广告内容违法,但并未被认定

为虚假宣传。消费者主张其在购买案涉商品过程中受到欺诈,但并未提交充分证据证明宣传内容虚假,亦没有证据证明自己是因商家的上述宣传内容才作出购买商品的意思表示,不符合法律规定的欺诈的构成要件,故法院未支持其要求商家退款并三倍赔偿的诉讼请求。

法官提示:

消费者向行政机关举报商家,是依法行使监督权的行为,但行政机关认定商家存在违法行为或者进行行政处罚,并不必然意味着消费者可以向经营者索取赔偿。商家是否需要向消费者进行民事赔偿,取决于消费者与经营者之间民事权利义务的行使和履行情况。(据信息时报)