

编者按:今天是第42个“3·15”国际消费者权益日,本版选取2个消费者在维权中涉及“退一赔三”问题的案例进行以案释法,普及消费法律知识,提醒消费者规避消费陷阱和风险。

网购宠物猫第5天便患病死亡,一女子起诉商家索赔获法院支持 商家存在欺诈“退一赔三”

■本报记者 陈敏

网购小猫到家不到一周便死亡

因为喜欢猫,李女士通过网络平台添加海口一家宠物店客服微信。宠物店客服承诺李女士选定的宠物猫“只有3个多月大,已打2针疫苗和做了内外驱虫,宝宝包子脸毛量和骨架都很不错,性格都温顺黏人,包纯包健康”。该客服还称,如遇到路上死亡、染病等,由该店负责。随后,双方就购买宠物猫达成合意,李女士向宠物店转账2000元购买了这只猫。

然而,小猫刚买回家没几天,就出现拉稀和呕吐现象。李女士送去宠物医院治疗,宠物医院确定小猫确诊患猫瘟且伴有胸腔积液。3天后,该宠物猫因猫瘟加胸腔积液治疗无效死亡。

刚买回来几天,猫怎么就突然患病死亡了?收到猫时,宠物店也未提供防疫卡、健康证明等文件。”李女士认为,宠物猫是在该店出售前就已染病。后经过交涉,双方始终谈不拢赔偿问题。随后,李女士将宠物店诉至海口市龙华区人民法院,要求对方退回购买宠物猫的2000元,赔偿治疗费用1262.2元以及检测费用1292元;并支付3倍赔偿款6000元。

法院审理认为,买卖合同是出卖人转移标的物的所有权于买受人,买受人支付价款的合同。原被告双方虽然未签订书面买卖合同,但双方通过微信聊天就宠物猫的年龄、健康状况等作出了约定,李女士依约支付货款,宠物店亦交付了宠物猫,双方之间构成网络买卖合同关系。

法院认为,李女士收到的宠物猫没有疫苗证和检疫证明,在收到宠物猫后仅4天时间,涉案宠物猫即确诊为猫瘟并伴随胸腔积液,并于第5天死亡,应认定作为经营者的宠物店有悖诚信,提供的宠物猫并非健康猫,存在欺诈行为,李女士要求宠物店退还购猫款2000元及支付3倍赔偿款6000元于法有据,法院予以支持。

法院判决:商家“退一赔三”并支付宠物猫检查治疗费

关于治疗和检查费用的问题。因宠物店提供的涉案宠物猫存在健康问题,李女士因此支出检查和治疗费用1265.2元,属于因涉案宠物猫的必要支出,李女士要求宠物店支付有事实依据,法院予以支持。但李女士主张其他宠物猫的检查费用1292元,未提供证据证明该检查费用的支出系因涉案宠物猫造成的必要支出,故其主张宠物店支付该1292元检查费法院不予支持。

最终,法院判决,宠物店向李女士退还购猫款2000元及支付宠物猫检查治疗费1262.2元,共计3262.2元;并赔偿3倍购猫款6000元。

律师说法:商家确有欺诈,消费者可主张“退一赔三”

买到生病的宠物,应该怎样维权?海南终确律师事务所陈巧认为,在宠物健康的情况下,如果消费者以“货不对板”要求退货或者减少款项,应当提供证据证明最终收到的宠物和购买时双方确定的宠物不符。一方面,在选购环节,应注意脸上的斑点,海口市市民陈女士在一家美容店看见“半年涂沫,专业淡斑。”的宣传后,花费8000元购买祛斑服务,最后却没有达到预期效果,反而在脸上留下了疤痕。美容店推脱责任拒绝赔偿,身心受伤的陈女士向法院起诉。

范,和卖家细致、全面地确认宠物的品种、毛色,以及其他特征,并留下证据;另一方面,在收货环节,应当第一时间或者按照约定的时间提出异议,并留下证据,例如收货时的开箱视频。如果消费者没有风险防范和证据留痕意识,将会陷入举证不能而面临败诉风险。

“货”不对板,瑕疵动物的拒收、退还,在法律上并无任何争议,但拒收后宠物的生命安全无法保障。卖家后续遗弃瑕疵动物不仅会引发道德风险,也会因违反动物防疫法、遗弃动物侵权等而遭受法律风险问题。因此,消费者不宜直接拒收,

案情:消费者花8000元祛斑无效起诉索赔

27岁的陈女士眉清目秀,唯一的遗憾就是脸上有些斑。为了让面部白净,陈女士到海口一家主打祛斑的美容店做美容。陈女士与美容店签订《祛斑协议》,约定美容店为自己提供祛斑服务,治疗期限为半年。签订协议当日,陈女士支付祛斑费用1000元,随后又向美容店工作人员支付7000元,共支付祛斑费用8000元。

美容店承诺:因个体差异和环境条件不同,客人可能会产生不同的修复时间,坚持使用内调和外涂产品基本消失,但恢复时间和程度有一定差异,不得擅自使用其他美容院的产品乱用药,否则后果自己负责。在遵守以上顾客所需的前提下,如因个体差异祛斑无效免费重做,如重做后无效则退还本次所收数额。祛斑收取技术费、可终身免费做技术,不包括今后使用产品的费用。

法院:主张商家欺诈证据不足,仅退还8000元祛斑费

海口市龙华区人民法院审理认为,陈女士与美容店签订的《祛斑协议》,系双方意思表示真实,内容不违反法律、行政法规的强制性规定,合法有效。《祛斑协议》约定:“在遵守以上顾客所需的前提下,如因个体差异祛斑无效免费重做,如重做后无效则退还本次所收数额。”陈女士已向美容店支付了祛斑费用8000元,而美容店提供的祛斑服务无明显效果,经调整后,陈女士面部斑点问题仍没有改善,现美容店已闭店注销。根据《祛斑协议》协议,美容店应向陈女士退还祛斑费用8000元。

陈女士认为美容店诱导性消费,存在欺诈消费者行为,主张3倍惩罚性赔偿。法院认为,欺诈行为是指经营者在提供商品或者服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。该案中,陈女士称美容店向其保证面部斑点可完全去除,但《祛斑协议》中并无该约定,且陈女士未提交美容店作出相关保证面部斑点可完全去除的证据。《祛斑协议》载明:“如因个体差异祛斑无效免费重做,如重做后无效则退还本次所收数额。”由此可知,陈女士应知晓确实可能存在个体差异导致祛斑无效。尽管美容店在祛斑服务期间向陈女士表示后期会有效果,但未向陈女士保证能达到根除效果,据此无法认定美容店采用虚假或其他不正当手段欺骗、误导陈女士。且陈女士提供的转账凭证无法证明海南某医疗美容院的收费行为系经美容店授意,亦未举证该美容院与美容店已合并,故在海南某医疗美容院的治疗费用无法来证明与该案有关。故陈女士主张3倍赔偿证据不足,法院不予支持。

法院认为,因美容店现已注销,郑某林作为美容店经营者,应当对承担美容店对陈女士的债务承担连带责任。法院判决,郑某林向陈女士退还祛斑费用8000元;驳回其他诉讼请求。

毕竟宠物也是值得尊重的生命,消费者在收货后、卖家同意返还之前,照料宠物产生的费用支出在有证据支撑的情况下,有权一并向卖家主张。

如何保证消费者能买到健康宠物?陈巧表示,一是购买时要索要检疫证明;二是签订书面合同,细看合同条款,谨防格式条款;三是留存各类凭证,如留存转账记录、诊断证明,包括与商家协商的过程等,以便发生纠纷时作为证据使用。

消费者怎样才能获得“退一赔三”?陈巧表示,可获得“退一赔三”的有2种情形:维权主体必须是消费者,为生活消费;商家确有欺诈情形。而构成欺诈,一般有下列4种情形:1.行为人具有欺诈的故意;2.行为人为实施了欺诈行为;3.相对方基于行为人的行为产生错误认识;4.相对方基于错误认识而作出了错误意思表示。

毕竟宠物也是值得尊重的生命,消费者在收货后、卖家同意返还之前,照料宠物产生的费用支出在有证据支撑的情况下,有权一并向卖家主张。

如何保证消费者能买到健康宠物?陈巧表示,一是购买时要索要检疫证明;二是签订书面合同,细看合同条款,谨防格式条款;三是留存各类凭证,如留存转账记录、诊断证明,包括与商家协商的过程等,以便发生纠纷时作为证据使用。

消费者怎样才能获得“退一赔三”?陈巧表示,可获得“退一赔三”的有2种情形:维权主体必须是消费者,为生活消费;商家确有欺诈情形。而构成欺诈,一般有下列4种情形:1.行为人具有欺诈的故意;2.行为人为实施了欺诈行为;3.相对方基于行为人的行为产生错误认识;4.相对方基于错误认识而作出了错误意思表示。

近年来,美容行业蓬勃发展,越来越多的人选择为“美”付费,因医疗美容引发的纠纷,不少求美者引用《中华人民共和国消费者权益保护法》,要求医疗美容机构承担惩罚性赔偿责任。海南终确律师事务所律师陈巧认为,人民法院是否支持惩罚性赔偿,关键在于认定医疗美容机构是否存在“欺诈”。

陈巧介绍说,医美机构具有欺诈的故意,即明知自己告知虚假情况或者隐瞒真实情况会使得广大消费者陷入错误认识,而希望或者放任这种结果的发生。例如:超出经营范围、超出资质提供医美服务;使用虚假广告对医美服务进行宣传,误导消费者;使用质量不合格或来源不正当的医疗产品;服务过程中存在隐瞒、误导;主诊医生不具备独立实施医疗美容项目的条件等。

医美机构将欺诈故意表示于外部,实施欺诈行为,即在自身有欺诈的想法后,仍作出了相应的欺诈行为;广大消费者因欺诈而陷入错误认识,即广大消费者因为医美机构的误导而认为实施医美行为为确能达到其宣传或承诺的效果;广大消费者基于错误的认识作出了意思表示,并实施了民事法律行为,即广大消费者向医美机构支付了服务费用,进行了相关的医美项目。以上几点是医美机构的服务行为构成欺诈的重要条件,也是法院裁判该案件是否适用惩罚性赔偿规定的重要因素。建议广大消费者要注意保留相关证据,在分析过具体情况后,维权时可以采用惩罚性赔偿规定进行诉讼。

律师:医美机构如有欺诈故意,可采用惩罚性赔偿规定进行诉讼

近年来,美容行业蓬勃发展,越来越多的人选择为“美”付费,因医疗美容引发的纠纷,不少求美者引用《中华人民共和国消费者权益保护法》,要求医疗美容机构承担惩罚性赔偿责任。海南终确律师事务所律师陈巧认为,人民法院是否支持惩罚性赔偿,关键在于认定医疗美容机构是否存在“欺诈”。

陈巧介绍说,医美机构具有欺诈的故意,即明知自己告知虚假情况或者隐瞒真实情况会使得广大消费者陷入错误认识,而希望或者放任这种结果的发生。例如:超出经营范围、超出资质提供医美服务;使用虚假广告对医美服务进行宣传,误导消费者;使用质量不合格或来源不正当的医疗产品;服务过程中存在隐瞒、误导;主诊医生不具备独立实施医疗美容项目的条件等。

医美机构将欺诈故意表示于外部,实施欺诈行为,即在自身有欺诈的想法后,仍作出了相应的欺诈行为;广大消费者因欺诈而陷入错误认识,即广大消费者因为医美机构的误导而认为实施医美行为为确能达到其宣传或承诺的效果;广大消费者基于错误的认识作出了意思表示,并实施了民事法律行为,即广大消费者向医美机构支付了服务费用,进行了相关的医美项目。以上几点是医美机构的服务行为构成欺诈的重要条件,也是法院裁判该案件是否适用惩罚性赔偿规定的重要因素。建议广大消费者要注意保留相关证据,在分析过具体情况后,维权时可以采用惩罚性赔偿规定进行诉讼。

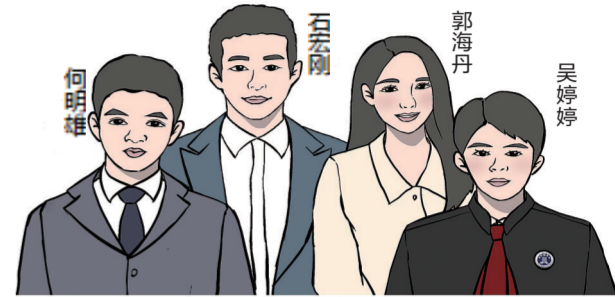


海小文普法

法律咨询

13379952004

邮箱:fzsb888@163.com



海南法立信律师事务所

旅游产品宣传模糊不清 游客如何维权?

文昌刘先生咨询:我到一家旅行社咨询旅游事宜时,看到该社张贴有“条条线路送保险”宣传单,于是报名参团。可在签订合同时,旅行社并没有出示保险合同,追问之下,工作人员才称为我投保的是旅行社责任险。请问旅行社责任险等同于旅游意外险吗?游客是否享有知情权?

解答:旅行社责任险不同于旅游意外险。《旅行社条例》规定,所有的旅行社都必须投保旅行社责任险,其受益者是旅行社。某些旅行社搞“旅游送保险”促销的做法,很容易令游客误以为自己已经获赠了旅游意外险,一旦在旅途中发生伤害、疾病、遗失证件等情况,游客的权益其实并没有保障。针对混淆旅游者知情权的行为,《中华人民共和国旅游法》第九条第二款规定,旅游者有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。比如,游客有权要求组团社如实告知住宿、餐饮、交通、服务标准等方面的真实情况;事先说明旅游合同的具体内容;事先说明旅游目的地的需要旅游者注意的法律规范和风俗习惯;事先说明发生紧急情况需要救助的注意事项等。

购买的二手车出现质量问题 应通过什么渠道维权?

海口张先生咨询:最近因工作原因买了一辆二手车,二手车销售介绍车况良好,可我驾驶不到一个月却状况频发,重新拿车去检查却发现车辆状况与销售介绍不一致,请问我能有什么渠道维权?

解答:如果遇到二手车欺诈,首先应向工商部门投诉。工商部门会转到交警部门,消费者也可以选择报警处理。拨打消费者协会投诉电话:拨打12315消费者协会投诉电话寻求帮助,或者到当地工商部门投诉,并请求他们调查调解纠纷问题。法律途径维权:如果协调不成功,可以通过法律途径维权,上诉至法院。

依据《中华人民共和国合同法》第二十条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十一条,消费者可以要求经营者承担赔偿责任。同时,《汽车销售管理办法》第十七条规定,经营者应当向购车者提供真实、准确的车辆信息,不得虚假宣传或者隐瞒车辆的实际情况。

在饭店聚餐时发生食物中毒 消费者该怎么维权?

三亚王女士咨询:前几天我与家人外出用餐,用餐后离开餐馆,在家中一家人都感到了肠胃不适,甚至有食物中毒的现象出现,请问我该如何取证维权?

解答:现实生活中,针对食品安全消费者维权最大的问题就是举证困难,相对来说零售预包装食品,可以通过生产日期、保留食品样本等方式来留存证据,现场堂食食品出现问题,举证更加困难,因为出现问题存在滞后性,所以可以这样取证:

第一,在外消费时,通过索要小票等方式,留存到店消费的证据;
第二,在出现身体不适后,对剩余食物进行了保存,并在身体治疗完成后第一时间将食物交由市场监督管理部门进行检测;
第三,及时就医,并将医院出具的各类发票,及因此产生的各项费用票据留存,方便之后索要赔偿时对损失的认定。
第四,向市场监督管理部门投诉出现的食品问题,通过市场监督管理部门来验证餐厅的食品是否卫生,食材是否经过检验。

如何在新房装修中 避免遇到各类纠纷?

琼中邢先生咨询:我最近购买了一套新房,正准备装修,那我该如何避免装修中遇到的各种问题和纠纷?

解答:一、要签订书面装修合同。书面合同中要对质量合格标准作明确的约定。口头约定不仅难以保证装修的最终质量,在后期维权时也会存在诸多困难。

二、要验收合格后再搬入房屋实际居住或直接使用装修物品。业主如果径直入住或自行使用,即视为对装修成果验收合格,这可能会在出现质量问题时在诉讼中给自身带来不利影响。

三、装修过程中要注意留存质量缺陷的相关证据。若质量瑕疵影响较大或难以认定,需申请司法鉴定应当及时申请鉴定。

最后,维权要注意诉讼时效。如无法律规定的中止、中断、延长等情形,因房屋装修质量产生纠纷向法院起诉的,诉讼时效为3年。

(李成沿整理)



潘德刚制

女子起诉商家欺诈要求3倍赔偿 在美容店祛斑未达到预期效果 举证不足仅拿回祛斑费



潘德刚制