

一台洗衣机和十袋大米遭遇退货“马拉松”

法官提醒：依法理性维权时要重视证据收集

邵女士通过网络购买了一台洗衣机,梁先生在超市购买了 10 袋大米,两人均因产品质量问题要求商家退货,不料由此经历一段“马拉松”式的退货历程。邵女士用时一年半才将洗衣机退还商家,梁先生退还 10 袋大米也用了半年时间。到底是什么原因让他们的维权之路走得如此艰难呢?长宁区法院日前审结两起买卖合同纠纷案,法官提醒消费者,在依法理性维护自身权益时要重视证据收集。

滚筒洗衣机滚不动

2011 年 9 月 22 日,邵女士通过网络购物方式,以 1499 元的价格在“卓越亚马逊”网站购买了一台某品牌 5.5 公斤滚筒洗衣机。9 月 24 日,洗衣机送到邵女士家里。第二天,该品牌客服人员上门为邵女士安装洗衣机。然而当晚邵女士试用洗衣机时,洗衣机却怎么也滚动不起来。邵女士通过该品牌客服热线反映问题。9 月 26 日,维修人员上门对洗衣机鉴定,当场出具手写鉴定单,明确处理方案为“退机”。邵女士遂于当日联系“卓越亚马逊”网站客服人员申请退机。

9 月 29 日,“卓越亚马逊”网站客服人员电话告知邵女士,因邵女士没有保存洗衣机原包装,无法办理退货,只能换货。第二天,网站客服人员再次联系邵女士,表示没有原包装也可以



滚筒洗衣机滚不动

办理退货,但需要邵女士为洗衣机提供一个纸质包装。之后,邵女士向上海、北京的消协咨询、投诉。同年 12 月 20 日,邵女士与网站方面再次通过电话协商。邵女士提出,退货、换货都能接受,但网站必须赔偿她 1800 元。网站方面则表示,由于该款洗衣机缺货,建议邵女士退货,对洗衣机作任何包装都可以。双方都坚持自己的意见,协商没有结果。

去年 12 月,邵女士向法院起诉,要求经营“卓越亚马逊”网站的信息技术公司对涉案洗衣机作退货处理,退还购机款 1499 元,并赔偿自购机之日起至判决生效之日止因无法使用洗衣机耗费家务劳动时间折算的损失 9523 元以及电话费等损失 100 元。长宁区法院开庭审理此案后于近日作出判决:涉案洗衣机按退货处理,被告公司应赔偿邵女士 100 元,驳回邵女士其



袋装大米滋生黑虫

去年 8 月 11 日,梁先生在“家乐福”中山公园店买了 10 袋 10 公斤装、单价为 61.3 元的“金花东北米”。梁先生付款后即向店方交涉,说他前两天买的两袋同批号大米,发现米中有黑色小虫,已作退货处理,现在再次买到这批大米,店方必须给予退货并按 10 倍货款予以赔偿。双方争执不下,梁先生当即拨打 110 报警。之后,梁先生就所购大米的质量问题向工商管理部门申诉,但双方在工商管理部门未能达成调解协议。

去年 12 月,梁先生向长宁区法院起诉,提出 4 项诉讼请求:1、要求“家乐福”中山公园店对其购买的 10 袋大米作退货处理;2、赔偿 10 倍货款的惩罚金 6130 元;3、赔偿实际损失的保存费 750 元;4、赔偿误工费 2000 元和精神损失费 1000 元。

被告“家乐福”中山公园店则向法院提供了该批号大米的生产许可证及质量检验报告,以证明涉诉大米的质量是合格的。“家乐福”同时认为,大米是初级农产品,并不适用《食品安全法》。因此,仅同意梁先生将购买的 10 袋大米退还,不同意其他诉讼请求。法庭经公开开庭审理后于日前作出判决:涉案 10 袋大米作退货处理,驳回梁先生其余诉讼请求。

法庭认为,本案有两个争议焦点,一是涉诉大米是否适用《食品安全法》;二是涉诉大米是否符合食品安全标准。法庭认为,《食品安全法》明确规定:食品,指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是药品的物品,但是不包括以治疗为目的的物品。大米作为预包装食品,应当适用《食品安全法》以及据此制定的食品安全国家标准。其次,原告主张大米存在生虫现象,属于《食品安全法》规定的禁止生产经营的产品,因此被告应赔偿其十倍价款的赔偿金。然而原告并未就其主张向法院提供足以证明涉诉大米存在质量问题或“不符合食品安全标准”的证据,庭审中,原告也认可涉诉大米本身质量合格,生虫是由于储存不当造成的。因此,原告的相关诉讼请求缺乏事实和法律依据,法庭难以支持。

【法官点评】

长宁法院民一庭法官陈婷婷表示,上述两个案例,消费者与商家的矛盾均因商品质量而起,而且都为退货花费了较长时间。对此,消费者有两个方面需要注意。首先,要依法理性维护自身权益。这一点,两位原告都做得很好。无论是与商家直接沟通协商,还是向消协、工商等部门投诉、申诉,乃至向法院提起民事诉讼,都是

理性维权关键在证据

法律赋予消费者的权利。

其次,消费者提出诉求,一定要有相应的证据作后盾。这一点在诉讼中尤为重要。前一个案例,邵女士在诉讼中提出了“家务劳动时间”损失,由于该项主张没有相应证据可以证明,法庭

自然难以支持。后一个案例中,梁先生主张被告所售大米生虫,却既未当场开袋验证固定证据,在工商部门协调时也没有出示引起争议的大米,仅凭购物收条和梁先生一面之词,法庭当然难以确定大米生虫的事实,10 倍赔偿就更无从谈起。因此,消费者在依法理性维护自身权益时,对收集、固定、保全证据一定要有足够的重视。

美容院收了10万元预付款竟想赖账

店家未能提供相关消费记录被判败诉退款

本报讯(通讯员 汤峥鸣 记者 江跃中)谭女士向一家美容院支付了超过 10 万元的预付款。此后,由于罹患癌症,谭女士找到美容院希望退还剩余的预付款,可美容院竟矢口否认存在预付款。日前,黄浦区法院判决美容院退还谭女士剩余的预付款 4.2 万元。

谭女士经朋友介绍,前往一家位于某大厦 6 楼

的美容院接受美容美体服务。2010 年 3 月至 4 月间,谭女士累计向该美容院支付了 7.8 万元的费用。

2010 年 5 月,美容师告知谭女士其预付款仅剩 2000 元。于是,谭女士又通过银行转账支付了共计 4 万元。此后没多久,谭女士就被诊断患上了癌症。出院后,谭女士在医生建议下,没有再接受美容美体服务。想到自己还有 4.2 万元的预

付款没有用完,谭女士多次与美容院协商退款事宜,可店方却迟迟不予退款。谭女士于去年 9 月将美容院告上法庭,要求退还预付款 4.2 万元。

法院认为,美容院理应留存消费者接受服务的项目及金额的相关记录,但美容院未能提供相关消费记录,因此法院认定谭女士主张的事实成立。遂作出上述判决。

检察机关打击危害食品安全等犯罪行为 公诉21起案件

本报讯(通讯员 施坚轩 记者 郭剑烽)为维护群众利益,确保食品安全,连日来,本市检察机关重拳打击危害食品安全、侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品犯罪行为。

据介绍,本次集中公诉的 21 件案件,涉及 62 名被告人,总案值达 5560 万余元,罪名主要涉及销售假冒注册商标的商品罪,生产、销售伪劣产品罪,销售假药罪等。

兴业“万利宝”人民币理财产品

产品名称	产品类型	期限	预期年收益率	起息日	销售日期	投资金额	投资方向
2013年第10期天天万利宝A款	非保本 浮动收益型	45 天	4.3%: 4.4% (30万(含)以上)	2013年3月19日	即日起—2013年3月18日	最低5万元, 1千元递增	货币市场工具、债券、票据、其它固定收益类短期投资工具等
2013年第10期天天万利宝B款		90 天	4.5%: 4.6% (30万(含)以上)				
2013年第10期天天万利宝C款		181 天	4.6%: 4.65% (50万(含)以上); 4.7% (100万(含)以上)				
2013年第10期天天万利宝D款		367 天	4.9%				
2013年第10期天天万利宝E款(贵宾版)		59 天	4.85%	2013年3月19日	即日起—2013年3月18日	最低500万元, 50万元递增	
季季高人民币理财产品B款 (B3 3M特别版)	保本浮动收益型	90 天	5%	2013年3月19日	2013年3月15日-2013年3月18日	最低5万元, 1千元递增	

★以上产品客户不可提前赎回。★季季高人民币理财产品B款(B3 3M特别版): 该款产品的销售对象仅限于兴业银行银证第三方存管客户

产品名称	产品类型	期限	预期年收益率	投资金额
月月盈—增强版A款	保本浮动收益型	无固定期限, 每月自动赎回一次, 每月1日自动起息, 每月28日自动赎回。	4.0%	最低5万元, 1千元递增
月月盈—增强版B款		无固定期限, 每月自动赎回一次, 每月16日自动起息, 次月13日自动赎回。		

★月月盈—增强版产品常年发售,全年可申请办理 ★该产品在非自动赎回期间,客户不可提前赎回 ★该预期年收益率可能根据市场情况浮动

理财热线: 63213488

额度有限, 欲购从速!

- ★理财非存款, 产品有风险, 投资须谨慎
- ★测算收益不等于实际收益, 投资须谨慎
- ★一切产品说明以协议书条款为准
- ★预期收益率测算依据参见合同文本。
- ★本理财计划是高风险投资产品, 您的本金可能会因市场变动而蒙受重大损失, 您应充分认识投资风险, 谨慎投资。

兴业银行

INDUSTRIAL BANK CO., LTD.

上海分行

SHANGHAI BRANCH