

“巡回法庭”助消费者赢回维权款

网商洗衣缩水被判赔偿 9500 元

泰笛再次进入公众视野。去年,这家因炮制“上海地铁美女脱衣秀”的洗衣公司被工商部门罚款 47.5 万元。昨天下午,长宁法院在其设于长宁区消保委的“消费纠纷巡回法庭”审理洗衣纠纷案件。泰笛被判败诉,向消费者王女士赔偿 9500 元。

案例 数万元毛衣被洗坏

2015 年 4 月 24 日,王女士通过“泰笛”的手机 APP 下单,送洗 14 件衣服,洗衣费 310 元。同年 5 月 7 日,泰笛将洗好的衣服送还。王女士发现,其中 3 件毛衣严重变形,无法继续正常穿。随后,王女士和该网商共同将变形衣物送到专业机构检测,得出的检测结果是“缩水、变形系洗涤操作不当所致”,检测报告中

还载明了这 3 件毛衣的价值,总计 21700 元。

审理 赔偿金额是争议焦点

由于协商不成,王女士将泰笛诉至长宁法院索赔。昨天下午,长宁法院在其设于长宁区消费者权益保护委员会的“消费纠纷巡回法庭”审理此案。审理从 13 时 45 分开始,持续两个多小时。审理和判决过程,记者在位于长宁区消保委二楼的会议室,通过远程屏幕观看现场情况。

王女士提出,首先,因泰笛公司过错造成衣物损失,应承担赔偿责任。其次,泰笛声称自己与福奈特、象王等知名品牌合作,但实际上并没有与这些品牌取得合作关系,构成了欺诈,因此还应承担洗涤费的三倍赔偿责任。故

王女士请求判令泰笛支付衣物损失 21700 万元、洗涤费的三倍赔偿 930 元,以及支付律师费 3000 元。泰笛对王女士提出的衣物价值不认可,称检测报告上的数额是王女士自行填写。泰笛提出,在手机 APP 上已经作出说明,理赔政策是按照《全国洗染服务纠纷解决办法》规定,即衣物丢失或损坏只能按洗涤费的 10-20 倍予以赔偿,王女士在 APP 下单就意味着同意该条款。另外,不承认自身存在欺诈行为。

探索 打通维权最后一公里

最终,长宁法院经审理认为,关于衣物损失的赔偿标准问题,是共同将衣物送往检测机构进行鉴定的,检测报告上也有泰笛公司的签名,泰笛对此应当是认可的。而且,工作

人员上门收取送洗衣物时没有提示王女士对于高价值衣物可以采取保值清洗等服务,故泰笛辩称仅按洗涤费最高 20 倍的赔偿,明显减少了自身义务,加重了消费者责任。

长宁法院还查明,虽有媒体报道提到被告公司与福奈特的合作关系已终止且未与象王存在合作关系,但时间点在本案原被告双方产生纠纷之后。所以,法院认为欺诈并不成立。

位于法华镇路的“消费纠纷巡回法庭”,2014 年 3 月由长宁法院设立,是上海市首个“消费纠纷巡回法庭”,便于更好地发挥由长宁法院、区市场监管局、区司法局、区消保委联合设立的“消费争议联合调解工作室”作用,打通消费者维权“最后一公里”。

本报记者 陈杰

消费提醒

家厨网络订餐

多为“无证裸奔”食药监局发布特别提示

本报讯 (记者 陈杰)“家厨”类网络订餐中的食品经营者,未取得许可从事食品经营的行为已违反《食品安全法》有关规定。市食药监局昨天发布特别提示,建议消费者不要订购“家厨”类网络订餐平台中未取得《食品经营许可证》的食品经营者销售的食品。

近来,在家庭厨房内制作膳食并通过物流向消费者出售的“家厨”类网络订餐平台悄然兴起。本市 12331 食品安全投诉举报热线已接到多起因食用“家厨”出售的食品后出现身体不适和油烟扰民的投诉举报。

保险理财纠纷

成为常见消费纠纷

上海二中院发布典型案例

本报讯 (记者 宋宁华)人身保险、委托理财等金融纠纷成为常见的消费纠纷。昨天,上海市第二中级人民法院召开金融消费合同纠纷典型案例新闻发布会,介绍 8 个金融消费合同纠纷案例。这 8 个案例中,涉及人身保险合同纠纷的有 4 件。涉及财产保险纠纷和银行卡的各 1 件、委托理财的 2 件。

8 个案例中,5 件支持了消费者的诉求,2 件驳回了消费者的诉请,另有 1 件以调解方式支持了消费者的诉请。

过期鳌虾售卖

无良商人贩假售伪牟利

遭检察机关公诉

本报讯 (记者 郭剑烽 通讯员 施坚轩)被告人沈某、沈某华承揽本市某食品公司销毁一批超过保质期鳌虾的业务。被告人沈某、沈某华,以及唐某、谢某等 8 人在明知上述鳌虾已过保质期的情况下,分别购买或转卖给别人牟利,销售金额共计 80 余万元。此后,被告人沈某、沈某华还伪造销毁证明、销毁照片及发票给食品公司。目前,沈某等 8 人已因涉嫌销售伪劣产品罪被浦东新区检察院提起公诉。

连日来,本市检察机关集中公诉危害食品、药品安全和制售假冒伪劣商品案件 47 件 85 人,总案值达 1.56 亿余元。

买件“羽绒服” 根本没羽绒

7 家奥特莱斯销售服装大抽检 不合格率 25.5%

本报讯 (记者 陈杰)色牢度严重不合格的针织衫,标称为羊毛 20%、天丝 33%、抗起球亚克力纤维 47%,实测为聚酯纤维 100% 的羊毛衫,甚至根本不含羽绒的羽绒服……奥特莱斯买来的品牌服装,质量到底怎么样?近期,市工商局对 5 个区 7 家奥特莱斯销售的 31 个国际品牌、44 个国内品牌 110 个批次服装进行了市场检查和质量抽检。经检测,有 28 个批次不合格,不合格检出率为 25.5%。

奥特莱斯销售服装的不合格项目主要是色牢度、纤维含量、羽绒的含绒量、充绒量、绒子含量、蓬松度以及产品使用说明等。全市 7 家奥特莱斯抽检不合格率分别为:浦东佛罗伦萨小镇,5.3%;杨浦时代城市,20.0%;青浦奥特莱斯,20.6%;青浦米格天地,33.3%;徐汇盛泰,33.3%;杨浦绿色米兰,50%;长宁城市,57.1%。其中,浦东佛罗伦萨小镇不合格率检出率较低;杨浦绿色米兰、长宁城市不合格检出率较高。而国内品牌不合格检出率略高于国际品牌 1.5 个百分点,个别批次“傍大牌”,消费者容易被忽悠。

针织衫不大牢

抽检发现,在青浦奥特莱斯经营的广州缙丝丹服饰有限公司销售的标称由广州保税区冠族服饰有限公司生产(或供货)的“Tasidan(缙丝丹)”牌针织衫(型号规格:85cm;款号:12318078),耐酸(碱)汗渍、耐水色牢度实测值均为 1-2 级(标准值均

应≥3 级),与国家强制性标准不符,属于严重不合格商品。色牢度是纺织品的安全性指标,其中,耐汗渍、耐水、耐干摩擦色牢度三项属于国家强制性标准。色牢度不合格的商品,消费者在穿着过程中,染料脱落触及皮肤,直接影响纺织品的质量和使用。

羊毛衫没羊毛

在盛泰奥特莱斯经营的上海盛泰百货有限公司销售的标称由上海豪瑞实业发展有限公司生产的“布莱克王”牌 T 恤/羊毛衫

(型号规格:175/92A(115);款号:YH-235),纤维含量实测为聚酯纤维 100%(标称为羊毛 20%、天丝 33%、抗起球亚克力纤维 47%)。

羽绒服不保暖

在城市奥特莱斯长宁店经营的上海服装集团品牌发展有限公司长宁分公司销售的标称由平湖伊姿秀服饰有限公司生产的“YIZIFASHION”牌 WOMEN 女装高级轻型羽绒服(型号规格:175/96A(2XL);款号:AD-

956T-CM),实测为粉碎羽毛,根本不含羽绒,不能称作羽绒服。含绒量是绒子和绒丝在羽毛羽绒中的含量百分比,国家标准规定,羽绒服的含绒量应不低于 50%,该指标不合格,影响羽绒服的保暖性能。



真假茅台

怎么鉴别

今天上午,以“新消费,我做主”为主题的 315 国际消费者权益日活动在南京西路新世界商厦门前举行,为广大市民消费者提供真假商

品食品鉴别、食品快速检测等服务。图为酒类管理工作人员向市民介绍鉴别真假茅台酒的方法

杨建正 摄影报道

“315”30周年

座谈会上午召开

本报讯 (记者 陈杰)今天是第 34 个国际消费者权益日。上午,本市举行“新常态 新消费 新发展”——纪念“315”国际消费者权益日暨上海市消费者保护运动 30 周年座谈会。记者从座谈会获悉,市消保委将与上海社会科学院社会学研究所共同筹建“上海新消费研究中心”;联合上海法学家企业家联谊会组建“上海消费维权百人法律服务团”。

网络用户权益

免费法律咨询

本报讯 (记者 金志刚)今天是国际消费者权益日,上海市互联网协会启动 2016 年“315 互联网用户权益保护月”系列活动,将展开为期一个月的免费在线法律咨询受理服务及相关活动。活动期间,用户可以登录赢了网(www.yingle.com)在线提交法律咨询问题,及时帮助寻求法律咨询意见和行动建议。