



消费维权典型案例教你避坑

淄博市中级人民法院发布十大典型案例



3月15日是国际消费者权益日，淄博市中级人民法院联合淄博市市场监管局、淄博市消费者权益保护委员会组织召开消费者权益保护新闻发布会，向社会公众公布了包括教育培训、虚假宣传、网络购物、食品安全等的消费者权益保护十大典型案例，旨在通过以案说法，引导消费者积极理性维权，保护自身合法权益，提醒广大经营者规范经营行为，共同营造健康和谐、充满活力的消费市场环境。

案例一： 王某某诉某科技有限公司 信息网络买卖合同纠纷案

基本案情

王某某因看到某科技有限公司商品网页处以“QK纳豆激酶片”具有“‘心脑血管 一瓶解决’功效，该产品已经‘CCTV《影响力对话》专题报道’”等标语，于2021年4月通过天猫平台购买该产品24瓶，收到货物后发现商品类别系“压片糖果”，属普通食品而非药品；遂以不符合食品安全标准为由起诉至法院，要求被告支付十倍赔偿金。

裁判结果

判令被告赔偿原告王某某购买该商品价款的三倍金额。该案件未进入二审程序。

典型意义

食品销售时的虚假宣传，若经审查符合：一、经营者有欺诈的故意；二、经营者实施了过分的诱导性语言；三、消费者足以因经营者的虚假宣传而陷入错误判断；四、消费者的索赔要求系合理范围内即可，而对消费者是否因错误判断而作出购买的意思表示在所不问。

案例二： 宋某某与王某某 信息网络买卖合同纠纷案

基本案情

原告宋某某在被告王某某经营的淘宝店铺购买了一台全新金色国行苹果XSMAX手机一部，卖家主图详情页宣传机型的参数为全新中国行正品并承诺为全新中国行原装未激活的机器。原告收到手机后，经官方查询该手机为原内存64G的翻新手机，并早于2019年就已经激活，并非卖家承诺的全新未激活手机，属于更换过内存的翻新机。为此，原告诉至法院，请求被告退还货款2848元并支付三倍赔偿金8544元。

裁判结果

一审判决被告退还原告手机价款并按照价款的三倍赔偿损失。该案件未进入二审程序。

典型意义

将信息网络买卖合同纠纷纳入消费者权益保护范围并适用惩罚性赔偿的规定，加大对欺诈行为的惩罚力度，既维护了互联网交易秩序和交易安全，切实保护了消费者的合法权益，又有利于引导互联网交易行业的经营者重品质、守诚信，合法、合规、诚信经营，不断规范自己的经营活动，促进网络交易平台的健康、规范、有序发展。

案例三： 魏某诉某商贸公司 信息网络买卖合同纠纷案

基本案情

2022年7月15日，原告魏某通过平台向被告某商贸有限公司购买“中国军粮90特种兵压缩饼干”3包，原告收到货后通过平台了解到国家知识产权局、中央军委后勤保障部等六部门联合发布了关于禁止销售“军”字号烟酒等商品的通告，原告认为，被告通过在商品包装、信息简介等以“军粮”“军工”宣传的行为系误导消费者的虚假宣传，诉至法院。

裁判结果

经调解，被告向原告当场退还330元购货款并赔偿原告990元的经济损失，原告向法院提交撤诉申请书。

典型意义

商品包装、宣传中任意使用“军用”“军工”等字眼的，认定构成虚假宣传的，应承担相应法律责任。

案例四： 成某诉福建某公司 信息网络买卖合同纠纷案

基本案情

2022年4月30日，原告成某通过淘宝购物平台在被告福建某公司开设的天猫旗舰店购买海南黄花梨手串一件。被告在微信中向原告承诺：该手串系保真保质的海南黄花梨手串，支持任何的权威机构复检，假一赔十，在不损坏珠子影响二次销售的前提下支持7天无理由退货。原告收到了手串后，经过鉴定，该样品表面有蜡质层，试水后有颜色差异和光度差异。

裁判结果

一审判决要求被告退还原告15000元货款并支付赔偿金150000元；二审调解结案。

典型意义

商家承诺“假一赔十”，虽然承诺的赔偿标准高于法定赔偿标准，但是商家为了向消费者表明其销售商品货真价实，以此增强消费者的信心，促成交易达成，扩大消费量，增加利润。与此相对应的，公司应该受到该意思表示的约束，违反该意思表示的，公司应该按照其承诺的标准承担赔偿责任。

案例五： 张某诉某教育公司及某教育公司淄博分公司 合同纠纷案

基本案情

2020年11月22日，张某(乙

方)与某教育公司淄博分公司(甲方)签订公务员培训《学员协议》一份，约定乙方参加甲方组织的培训，培训费为26400元，完成培训后乙方参加山东省公务员招考，按照协议约定笔试不过乙方符合退费条件的，甲方应向乙方退费23400元。后张某参加考试，笔试未通过。张某之后联系退费事宜，但截止起诉前，张某未收到该退款，后诉至法院。

裁判结果

一审判决：一、被告某教育公司于本判决生效之日起十日内退还原告张某培训费23400元；二、驳回原告张某的其他诉讼请求。该案件未进入二审程序。

典型意义

依法成立的合同对合同双方均有约束力，双方都应严格遵守。

案例六： 原告李某某与被告白某某 信息网络买卖合同纠纷案

基本案情

李某某于2022年8月2日以人民币19500元的价格向白某购买蓝金长毛12新母两只，白某某承诺“保新母，猫瘟腹水，没折尾，花抓垫，没有鼻支”，2022年8月2日，李某某支付白某3000元定金，宠物猫发出后支付尾款16500元。之后，李某某收到两只猫时，发现有不同程度的咳嗽、打喷嚏、流鼻涕症状，后送至动物医院检查，支付医疗费7240元。后李某某与白某某协商退猫事宜未果，诉至法院。

裁判结果

判决被告白某某退还原告李某某购猫款19500元；支付原告李某某两宠物猫的检测费、住院治疗费3621元。原告李某某将涉案两宠物猫运回，运回的费用由白某某承担。该案件未进入二审程序。

典型意义

质量瑕疵担保责任虽然是无过错责任，但是仍需满足一定的构成要件：第一，买受人在购买时是否已经知道或者应当知道标的物存在瑕疵；第二，买受人是否及时履行检验后的通知义务。

案例七： 李某诉某个体工商户 买卖合同纠纷案

基本案情

2021年7月22日，原告李某从拼多多平台下单，购买熟食店的烤肠33斤，原告签收涉案烤肠后，以烤肠未标注生产日

期、保质期、生产厂家等信息为由，向当地食品药品监督管理局投诉。2022年2月25日，李某提起诉讼，要求个体工商户进行十倍赔偿，即10850.00元。

裁判结果

一审法院判决，驳回原告要求被告支付十倍惩罚性赔偿的诉讼请求。

二审法院判决，驳回上诉，维持原判。

典型意义

本案消费者未举证证明散装食品存在实质安全隐患，仅以未张贴标签、说明书等要求十倍惩罚性赔偿的，不予支持。本案是对职业索赔人无视司法权威、浪费司法资源以谋取个人非法利益的反向警示，也是对小商小贩等经营主体规范经营行为、提高市场主体活力的正面激励。

案例八： 刘某某等3人 妨害药品管理案

基本案情

2009年至2021年9月，被告人刘某某在无药品经营许可证的情况下，向被告人吴某某、郭某销售未取得国家进口注册证的药品“赛提注射液”，收取吴某某、郭某支付的购药款共计525960元。2009年至2021年9月，吴某某将购买的药品“赛提注射液”销售给淄博、枣庄某医院，收取药款共计766368元。2013年至2015年，郭某将购买的“赛提注射液”通过互联网进行销售，其中部分销售给枣庄某医院，收取购药款993600元。

裁判结果

一审法院分别以妨害药品管理罪判处被告人刘某某有期徒刑三年六个月，并处罚金人民币一百零六万元；被告人郭某有期徒刑三年三个月，并处罚金人民币二百万元；被告人吴某某有期徒刑三年二个月，并处罚金人民币一百五十四万元；被告人郭某上交的违法所得依法予以没收。

典型意义

药品无小事，提醒药品行业生产、销售者，抵制利益诱惑，坚守安全底线；广大人民群众理性购买，做好自己健康的第一责任人。

案例九： 淄博某商贸有限公司 诉淄博市张店区市场监督管理局 罚款案

基本案情

因淄博某商贸有限公司网店销售的“科汉森Bb-12益生

菌滴剂婴幼儿益生菌孕妇益生菌”产品的页面中，标注有“增强免疫力”“稳定血糖”“缓解便秘”“预防宝宝黄疸、过敏”“宝贝喝它，远离感冒发烧、使用抗生素、腹胀、腹泻、便秘、发育迟缓、黄疸、早产、湿疹”的字样，经查系普通食品，发布误导消费者广告，涉及虚假宣传。2020年11月2日，淄博市张店区市场监督管理局经集体讨论，决定对淄博某商贸有限公司作出如下处罚：责令停止发布广告，并处罚款20万元。

裁判结果

一审法院判决，驳回原告淄博某商贸有限公司的诉讼请求。

二审法院判决，驳回上诉，维持原判。

典型意义

根据消费者权益保护法的规定，进行虚假宣传行为，除要对消费者进行相应的赔偿责任，还需要负担行政处罚的后果。

案例十： 张某某 诉淄博市张店区食品药品 监督管理局行政处罚案

基本案情

原淄博市张店区食品药品监督管理局执法人员对某饭店采购的食品原料“中华鲟”进行抽样检测。检验结论为：不合格。经调查，食材来源于淄博市张店区海盛水产品市场内张某某经营的水产店铺处购进，经进一步调查，发现张某某销售的中华鲟活鱼兽药恩诺沙星(以恩诺沙星与环丙沙星之和计)残留含量超过食品安全标准限量，经初步审查，原告涉嫌违反了《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》第二十五条的规定，之后鉴于张某某有主动减轻违法行为危害后果的行为，原淄博市张店区食品药品监督管理局遂对原告按照从轻给予处罚：1.没收违法所得陆拾伍元(65.00元)2.罚款伍万元(50000元)。

原告不服，因此诉至法院。

裁判结果

一审法院判决，驳回原告张某某的诉讼请求。

二审法院判决，驳回上诉，维持原判。

典型意义

食品安全既是民生问题，也是重大的公共安全问题。通过惩罚性赔偿制度，提高违法者的违法成本，对潜在违法者给予震慑和警示，对于保障消费者的合法权益，维护公共利益具有重大意义。

大众日报淄博融媒体中心记者 高钊 通讯员 王琦