

帮助消费者依法维权 督促经营者诚信经营

即墨法院助力营造安全放心消费环境

近日,即墨区人民法院梳理并发布部分与群众日常生活密切相关的消费者权益保护典型案例,帮助消费者有效运用法律武器维护自身合法权益。同时,督促经营者诚信经营,共同营造更加安全、放心的消费环境。

食品安全与经营秩序相平衡

2024年7月12日,关某在李某处购买两斤袋装阿胶糕、一份瓶装阿胶糕,共花费1138元。食用后又于7月19日再次购买了上述产品,又花费1138元。收货后,经朋友提醒,关某发现自己所购买的阿胶产品无生产日期、无生产许可、无生产厂家,属于“三无”产品。关某遂向即墨区人民法院起诉,请求法院判决李某退还货款2276元,并按购物款十倍进行赔偿。

法院审理后认为,该案有调解的可能。因关某在外地,为减轻当事人诉累,高效定分止争,在征得双方当事人同意后,法官多次通过电话进行调解,耐心释法明理,向李某释明售卖“三无产品”的法律后果。同时,向关某释明其短时间内多次购买的行为超出正常的生活消费所需,对其第二次购买的阿胶产品惩罚性赔偿请求无法支持。最终促使双方达成一致调解意见,李某退还关某货款并赔偿损失共计6000元,并当场支付完毕。

《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第三条规定:“因食品、药品质量问题发生纠纷,购买者向生产者、销售者主张权利,生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的,人民法院不予支持。”法院在适用本条司法解

释时,应当与《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条和《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条的规定相结合,在“生活消费需要”范围内支持购买者关于支付价款十倍惩罚性赔偿金的诉讼请求。本条解释所规定的“购买者”的购买行为,既包括消费行为,也可能包括超出生活消费需要的非消费行为,购买者仅对所购买的食物未超出其个人和家庭等合理生活消费需要的部分,有权主张价款十倍的惩罚性赔偿金。在认定购买者合理生活消费需要的食品数量时,应当综合考虑食品保质期、普通消费者通常消费习惯等因素。上述规定对于正确适用食品安全惩罚性赔偿制度,打击违法生产经营行为,引导消费者诚信、理性维权,服务和保障经济社会高质量发展具有积极意义,实现保护食品安全与维护生产经营秩序两种价值取向的平衡。

惩罚性赔偿需过罚相当

孙某从某商店购买价值27000元的血燕窝,但认为其买到的货物实物包装不符合《食品安全国家标准预包装食品标签通则》(GB7718-2011)第4.1条关于“直接向消费者提供的预包装食品标签标示内容”的相关规定,遂诉至即墨区人民法院,要求解除其与某商店之间的买卖合同,并要求某商店退还货款27000元,赔偿其十倍货款270000元。某商店表示燕窝经双方当场验货,且其克重与孙某所主张的克重不符,孙某也未因食用案涉燕窝受到人身、财产损失,且孙某在2022年8月4日购买后,8月5日进行举报,在8月15日向法院提起诉讼,系“职业打假人”,意图通过诉讼的方式牟利,主观具有恶意。

法院审理后认为,孙某与某商店之间的买卖合同法律关系,系双方真实意思表示,内容不违反法律法规的禁止性规定,并当场验货付款履行完毕,买卖合同合法有效。原告孙某主张解除合同,退货退款,没有合法事由,法院不予支持。因孙某未能提交证据证明案涉血燕窝存在“有毒、有害,不符合应有的营养要求,可能对人体健康造成任何急性、亚急性或者慢性危害”的情形,也未举证购买血燕窝食用后造成实际损害,故对其主张惩罚性赔偿责任的诉讼请求不予支持。

违约责任通常是指卖方交付的产品因质量、包装、说明、数量和履约时间等方面不符合约定而应承担的法律责任,受《民法典》合同编的调整;食品的产品责任是指食品因为存在缺陷导致食用者人身、财产的损害而应承担的赔偿责任。惩罚性产品责任是指明知食品有缺陷仍然生产、销售,导致食用者人身、财产损害所应承担的大于实际损失的赔偿责任。本案中,孙某主张购买的血燕窝会造成人体损害,但其未食用,未造成人身或财产损失,故某商店未构成产品责任,无需承担损害赔偿赔偿责任,更无需承担惩罚性损害赔偿赔偿责任。根据《民法典》第一百二十条规定,民事权益受到侵害的,被侵权人有权请求侵权人承担侵权责任,但食品安全的惩罚性赔偿制度作为特殊的侵权制度,应当在被侵权人有人身损害且侵权人有重大恶意时才予以动用。如果在商家一般的经营过程中,消费者因为购买食品药品蒙受了财产损失,可以通过提起违约之诉或普通侵权之诉寻求救济,而非一定适用惩罚性赔偿制度,以免权利滥用,也避免违反过罚相当原则。

在蓝村街道的街头巷尾,总有这样一群身影,她们身着蓝马甲穿梭在村庄的角角落落,或是交心拉手、或是伸出援手、或是谈和握手,她们每到一处,总会给这里的居民带来温暖与关怀,居民亲切地称其是“蓝城”大姐。

“大叔,街上人多,您骑电动车时可一定要慢点。”“大姨您大包小包的需要我帮忙?”……这天,南泉新村网格员郭燕正在大集上维持秩序。她所在的网格内的商业街,人群熙熙攘攘,很容易出现电动车剐蹭和碰人等情况,每天,她都会来这里看看,排查安全隐患,做好交通疏导。有时,因为购物或者停车纠纷,居民发生小摩擦,商户与顾客之间产生小口角,她便主动上前,晓之以理说服双方,及时将矛盾纠纷化解在萌芽状态。沿街商户说:“郭大姐热心肠,说话也好听,有啥事找她准能解决。”

垃圾乱放了,车堵门口了,放歌吵人睡觉了……邻里间因为日常琐事产生矛盾纠纷的事时有发生。每当此时,稻香村网格员姜丽芳就会第一时间奔赴现场进行劝说,不偏不向,公正客观地就将问题化解。“工作中,类似的问题我经常碰到,其实就是一句话的事,我只是从中做了一个‘和事佬’。让她们明白远亲不如近邻,遇事换位想。这样问题就能迎刃而解。”姜丽芳笑着说。

吕秋红是王演庄新村的一名网格员,她经常带着志愿者走访孤困老人。在走访时了解到,辖区一位70多岁的老人在附近工厂帮工,结款时发现薪资比最初约定的少了,随即与厂房起了争执。得知情况后,她迅速联系街道相关部门获取支持,多次上门协商,向工厂老板释法说理,最终把老人的钱结清。

网格虽小,但需要步步丈量;事情不大,却关乎人情冷暖。她们是街道几十名“蓝城”大姐的缩影,在“说事、和事、解事、防事”中,用真心冲破一层层隔阂,用真情打开了一扇扇心扉,为新时代基层治理贡献出“她智慧”“她力量”。(徐洁 王田义)

『蓝城』大姐:和风细雨解矛盾

口腔义诊进社区

为切实关爱辖区居民健康,普及口腔健康知识,增强口腔保护意识,提高居民生活品质。近日,通济街道硕丰苑社区邀请优诺口腔为社区居民提供免费口腔问诊服务。

活动中,口腔医生一边为居民讲解有关牙齿日常保健、口腔疾病预防等方面的知识,介绍如何保护好牙齿、如何提高口腔健康状况等,纠正居民对某些牙病的错误认识。一边免费为居民检查龋齿、牙齿缺失、松动、牙结石等问题,经过初步诊断发现有需要治疗的情况,及时分析原因,给出治疗意见,指导居民养成良好的口腔卫生习惯,定期进行口腔检查,及时消除口腔疾病隐患。

此次义诊活动,让社区居民在家门口就享受到专业的牙科医疗服务,提高了大家对自身口腔健康状况的认识。下一步,硕丰苑社区将持续关注居民需求,开展更多便民利民活动,为居民的健康生活方式提供安全保障,努力构建健康、和谐的社区环境。

(王章)



近日,一汽解放青岛汽车有限公司团委走进青岛市福州路小学,开展解放、红旗科技文化进校园活动,为200余名师生送上一节别开生面的汽车课堂。课堂上,同学们与志愿者一起回顾了一汽解放和红旗的发展历程,探索了汽车的科技奥秘,还参观了解放、红旗展车,兴趣盎然地体验“试乘试驾”。

(郭含笑)