

## 涉及预付式消费、直播间购物等消费模式及场景

## 无锡法院公布一批消费纠纷典型案例

明天是国际消费者权益日。昨天,无锡市中级人民法院召开新闻发布会,向社会通报2025年全市法院消费者权益保护审判工作和典型案例。

据介绍,近年来,随着消费领域法律法规的不断完善,消费者维权意识的日益增强,消费纠纷案件数量及涉案标的总金额总体呈现上升趋势。2025年,全市法

院新收消费纠纷案件2356件,同比上升30.67%,审结2323件,同比上升35.14%,涉案标的总金额2.65亿元,同比上升71.86%,案由主要为买卖合同纠纷、服务合同纠纷、产品责任纠纷等。

通过案件梳理分析发现,当前的消费纠纷案件主要呈现涉及领域广、预付式消费易引发群体性消费纠纷、主张惩罚性赔偿的

案件逐年增多、消费公益诉讼司法实践领域进一步拓展等特点。对此,无锡法院实施了多项举措,切实提高了消费纠纷化解效率,及时维护了消费者的合法权益。

此次发布的典型案例涉及食品、美容服务、数码产品、工艺品等消费领域,涵盖预付式消费、直播间购物等消费模式及消费场景,现择其中3起案例刊发。

对“赌石”不满意  
买家要求退赔合理吗?

2023年1月2日,孙某通过某公司的淘宝直播间购买了被宣传为“缅甸天然A货翡翠”的原石,累计支付货款3.5万余元。切割前,该公司客服向孙某发送了原石购买声明,明确告知保证出售的原石均为缅甸翡翠正品原石,强调翡翠原石内部成分具有不可预见性,且一经切割等处理,将因影响商品完整性和二次销售而不支持退换货。

孙某阅读上述声明后,明确回复“确认切”,授权商家切割。随后,某公司将原石切割视频发送给孙某,并将切割后的原石发货。孙某收到后发现结果不尽如人意,认为某公司无证据证明原石来源和产地为缅甸,其购买、切割、发货的原石可能存在不一致,某公司存在欺诈,遂向新吴区人民法院提起诉讼,主张某公司返还剩余货款1.98万元并赔偿3倍价款5.94万元。

在该案审理过程中,“某公司在销售过程中是否存在欺诈行为”成为双方的争议焦点。对此,法院经审理后认为,翡翠原石交易俗称“赌石”,其特质在于内部品质在切割前具有极强的不确定性,交易风险显著高于普通商品,买受人参与此类交易,理应承担更高的审慎注意义务。本案中,某公司在切割前已通过书面声明方式,对交易的高风险及切割后不退换的规则进行了明确告知,孙某作为完全民事行为能力人,在知晓风险后仍主动确认切割,应视为接受该交易规则并自担风险。同时,某公司提供了货物报关单等证据以说明进货渠道。孙某主张该公司存在产地虚假及“货不对板”的欺诈行为,但未能提供充分证据予以证明。

综上,法院认定孙某的诉讼请求缺乏事实与法律依据,依法驳回了孙某的全部诉讼请求。对于该判决,孙某不服,提起上诉。无锡市中级人民法院审理后,依法驳回上诉,维持原判。

(记者 刘娟)

## 一次购500斤“问题大米”,能否“退一赔十”?

2021年7月20日,冯某某花费1.29万元从某公司无锡门店购买了100盒(共500斤)“富硒米”。约20天后,其以该大米涉嫌违法为由,向新吴区市场监督管理局举报。该局经调查查明,某公司销售的“富硒米”外包装上标注的保质期(12个月),与执行标准中载明的保质期(3个月)不一致,且该食品最小销售单元外包装上没有标注生产日期,在最内层包装上标注的保质期至2021年1月13日,按该保质期计算,该批大米在销售给冯某某时已超过保质期。同时,该公司未完全履行进货查验义务,未建立食品进货查验记录制度。鉴于其上述

行为违反《中华人民共和国食品安全法》相关规定,该局依法对其作出处罚。

随后,冯某某诉至新吴区人民法院,要求经营者、生产者就其所购100盒“富硒米”,承担“退一赔十”的赔偿责任。

新吴区人民法院经审理查明,某公司明知其销售的大米不符合食品安全标准,且相关事实亦被市场监管部门查明并处罚。同时查明,冯某某在无锡购买案涉大米前后的一段时间内,在该公司苏州门店购买同样“富硒米”2盒,并就案涉“富硒米”向无锡、淮安、镇江等地市场监督管理局举报。在这种情形下,冯某某主张“退一赔十”的惩罚性

赔偿的诉讼请求是否合理,成为本案的争议焦点之一。

对此,法院认为,本案中,即便冯某某系知假买假,在其合理生活需求范围内主张“退一赔十”的惩罚性赔偿诉讼请求,可予支持,超过部分,不予支持。根据冯某某家庭人口情况,冯某某一次性购买500斤大米超出了其合理的生活消费范围,法院酌定以10斤为基础,判令某公司向冯某某退还全部货款1.29万元,并支付惩罚性赔偿2580元,驳回冯某某的其他诉讼请求。对此,冯某某不服,提起上诉。无锡市中级人民法院审理后,依法驳回上诉,维持原判。

## 美容不成反“中毒”,医药费等损失谁承担?

2024年12月初,王某在梁溪区某纹绣店(系个体工商户,经营者为张某)支付680元,接受了在眼周使用产品为“多肽细胞保存液”的美容服务。数日后,王某眼睛出现视力模糊、肿胀等不适症状,王某随即将该症状告知张某,张某回复“没事的”,并让王某通过热敷等方式缓解症状。

此后,王某身体不适症状加重,辗转数家医院诊治。最终,经上海某医院检查,王某被诊断

为“肌无力,肉毒中毒”。王某遂向梁溪区人民法院提起诉讼,请求判令张某等返还美容服务费680元并赔偿3倍服务费,另赔偿其医疗费、交通费等损失共计3.6万余元。

事发后,梁溪区市场监督管理局对某纹绣店展开调查,并查明张某为王某使用的“多肽细胞保存液”化妆品,系其从一位微信联系人(已无法取得联系)处购得,购买时,未查验供货者的市场主体登记证明、化妆品注册或者

备案情况、产品出厂检验合格证明。该局依法对张某所经营门店作出警告、罚款的行政处罚。

梁溪区人民法院经审理认为,本案中,相关证据证明,张某未尽到查验义务,为消费者提供的产品来源不明、无法确认为合格产品,其行为构成欺诈。同时,医院的诊断书等证据证明,王某主张的损害后果与其在梁溪区某纹绣店接受的美容产品之间存在因果关系。据此,法院依法支持了王某的上述诉讼请求。

3月15日至21日——  
在这178家药店,过期药可换优惠券

本报讯 3月13日下午,第四届“政企同心‘药’你健康”回收家庭过期药品公益活动,在九州大药房新体中心店启动。记者现场获悉,3月15日至21日,市民朋友们把过期药送到指定药店(具体门店信息请扫二维码查看),最高可兑换25元的无门槛优惠券。

“政企同心‘药’你健康”公益活动由市场监督管理局、市城市管理局联合主办,无锡九州医药连锁有限公司承办。自2023年开展以来,该活动已吸引近3万人次参

与,回收过期药品近4万份,九州大药房累计兑券补贴额达20万元。

本届活动在往届的基础上,进一步扩大了覆盖面,参与门店从第一届的61家增至178家。活动期间(3月15日至21日),市民把家中过期药品送至九州大药房指定门店,可根据药品数量,兑换5元至25元不等的优惠券,该券可用于购买店内食品、药品等商品。九州大药房各定点门店将对回收的过期药品进行专项管理和登记,集中交由无锡市城市管

理局指定的专业机构进行无害化销毁。同时,参与门店将充分利用区位优势,向广大市民科普安全用药、正确处理过期药等知识。

近两年,全市平均每年处置过期药品约2吨,在有害垃圾处置总量中的占比有所增长,市民科学、规范处置过期药品的意识逐步增强。但过期药品回收工作仍任重道远,需要更多市民养成科学合理用药、备药的习俗,从源头上减少过期药的出现,避免出现药品浪费等问题。

(刘娟/文、摄)

