

萝卜丝包子贴上“雪菜”标签卖

## 超市多收一元构成欺诈“百倍”赔偿

文图/杨文君

## 超市萝卜丝包当雪菜肉丝包卖

5月19日下午,蒋先生在华润苏果镇江黄山西路购物广场买了10个萝卜丝包子,收银员收了9元钱。交完钱,蒋先生有些纳闷:经常在这里买萝卜丝包子,每次都买10个,8块钱,每个0.8元,难道包子涨价了?看看手里的购物小票,发现上面注明的是雪菜肉丝包,每个0.9元,10个9元。明明买到手的是萝卜丝包子,怎么就变成了雪菜肉丝包子?而且包子的包装标签上注明的也是雪菜包子。

蒋先生在收银台当场提出,自己买的萝卜丝包子,为什么标签是雪菜包子?他认为,自己因为经常在这里买包子,才可能清楚以前的价格,换作不常买的消费者,很可能就忽视了。购物广场在故意欺骗消费者,要求商家按照《食品安全法》有关规定10倍赔偿。

购物广场相关负责人认为发生这样的事情,可能是包子柜工作人员贴错标签造成的失误,只同意退差价,或者按照差价的10倍赔偿,即赔偿10元。蒋先生不能接受。

## 消费者可以要求赔偿500元

碰巧的是蒋先生家隔壁邻居是个律师,蒋先生回家后,向邻居律师进行了咨询。这位邻居告诉他,这种情况可以初步认定商家行为有欺诈之嫌,消费者既可以按照《食品安全法》有关规定要求10倍赔偿,也可以依据新《消法》55条有关规定,要求商家赔偿500元。

5月19日,蒋先生向市消协投诉,商家在卖包子过程中存在欺诈行为,要求赔偿500元。市消协受理消费者投诉后,进行了调查了解,认为商家的经营行为符合《欺诈消费者行为处罚办法》、《江苏省实施〈消法〉办法》所描述的欺诈消费者情形,消费者有权要求商家按照新《消法》有关规定赔偿500元。通过协商,商家提出赔偿消费者100元钱,赠送不锈钢烧水壶1个,萝卜丝包子20个,蒋先生表示接受。

## 因为工作失误贴错标签算不算欺诈?

市消协律师团陈红坚律师:国家工商行政管理局颁布的《欺诈消费者行为处罚办法》第二条规定:欺诈消费者行为,是指经营者在提供商品或者服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。《欺诈消费者行为处罚办法》所列举的欺诈行为,体现的是严格责任原则。即只要经营者在客观上具有所列行为之一的,不论消费者能否证明经营者在主观上具有故意,就可判断其实施了欺诈行为,就应当承担加倍赔偿的责任。这家超市可能因为营业员工作忙,贴错了标签,没有故意欺骗消费者,但事实是因为贴错标签,给消费者带来了财产损失,就应当按照法律规定赔偿消费者。消费者既可以选择按照《食品安全法》要求赔偿,也可以要求按照《消法》进行赔偿,这由消费者自己决定,他可以选择对自己最有利的。

## 新《消法》亮点:加大消费欺诈赔偿

市消协投诉部主任龚丽娅介绍说,加大消费欺诈赔偿是今年3月15日实施的新《消法》的亮点之一。

《消法》第55条规定:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

修改后的《消法》不仅将惩罚性赔偿的倍数由“退一赔二”变为“退一赔三”,而且还对赔偿的最低数额进行规定。上述案例中,超市的行为明显构成欺诈,根据修改后的《消法》,蒋先生可以获得3倍赔偿,由于该数额低于500元,因此蒋先生可以获得500元的赔偿。

需要提醒消费者的是,这个赔偿原则仅针对经营者存在欺诈消费者的行为。



蒋先生的购物小票

## 经营者欺诈消费者行为的具体表现

经营者在向消费者提供商品中,有下列情形之一的,属于欺诈消费者行为:

- (一)销售掺杂、掺假,以假充真,以次充好的商品的;
- (二)采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品份量不足的;
- (三)销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而谎称是正品的;
- (四)以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品的;
- (五)以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的;
- (六)不以自己的真实名称和标记销售商品的;
- (七)采取雇佣他人等方式进行欺骗性的销售诱导的;
- (八)作虚假的现场演示和说明的;
- (九)利用广播、电视、电影、报刊等大众传播媒介对商品作虚假宣传的;
- (十)骗取消费者预付款的;
- (十一)利用邮购销售骗取价款

而不提供或者不按照约定条件提供商品的;

(十二)以虚假“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的;

(十三)以其他虚假或者不正当手段欺诈消费者的行为。

经营者在向消费者提供商品中,有下列情形之一,且不能证明自己确非欺骗、误导消费者而实施此种行为的,应当承担欺诈消费者行为的法律责任:

- (一)销售失效、变质商品的;
  - (二)销售侵犯他人注册商标权的商品的;
  - (三)销售伪造产地、伪造或者冒用他人的企业名称或者姓名的商品的;
  - (四)销售伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢的商品的;
  - (五)销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品的。
- (据国家工商行政管理局《欺诈消费者行为处罚办法》)