



您也可登录本报官方微信阅读这篇文章

2022年11月11日星期五 | 第186期 |

栏目策划 高波 | 组稿 潘艳刚 | 编辑 陈卫华 | 版式 谢绍妹 | 校对 高孝勤

300多件食品安全纠纷案 网购占了三分之二

法官：直播购物官司增速明显



随着“双十一”的到来，“双十二”的临近，网购进入了高峰期，因为商品质量、虚假宣传等引起的网购纠纷也随之而来，有的甚至要诉至法院打官司来解决。那么哪些网购消费易引发官司、消费者在网购时需要注意哪些事项、打官司又要保留哪些证据？安徽商报融媒体记者采访了合肥铁路运输法院的杨宝智庭长和法官助理李磊、李玲云。

网购食品引发 官司多直播购物纠纷增长

记者从合肥多家法院了解到，目前因电商购物引发的消费纠纷，诉至法院的主要是涉及食品安全的纠纷，而这类纠纷的一审，目前集中由合肥铁路运输法院管辖。

该院法官助理李玲云称，2020年9月，集中管辖合肥市一审食品案件以来，案件量逐年递增，自2020年9月以来，共受理食品安全纠纷300余件。涉及信息网络购物合同，也就是网络购物纠纷占了三分之二。

李玲云介绍称，案件数量也体现了网络购物的消费者越来越多，电子商务越来越活跃，同时，也反映出网络购物相较于线下购物产生纠纷的几率增加，这主要是因为少数电商对产品质量把关不严、平台监管不力，另外，消费者依法维权意识增强尤其是在涉及食品安全问题时。而随着直播带货行业的兴起，通过直播平台购物，引发的网络购物纠纷官司也逐渐增加。

“前两年直播购物的官司很少，今年以来这种纠纷逐渐增多，主要是一些消费者通过直播平台购买了一些价格便宜但质量难保证的产品，或者产品与直播上宣传的内容不符。”

李玲云说，这些网购官司主要包括进口产品无中文标签、添加剂不符合国家食品安全标准、标签瑕疵、减肥产品不符合安全标准、虚假宣传等类型。

类型1

叫外卖吃到绳子 起诉商家索赔

随着各大外卖平台以及生鲜购物平台的发展，现如今在家中叫外卖或者在手机上买菜成了广大市民的一种普遍的消费习惯。近期，合肥铁路运输法院就审理了多起外卖或生鲜平台购物纠纷案。

合肥市民小吴是一名“95”后，与很多年轻人一样，隔三岔五就爱叫外卖。不久前，他在一平台上购买了一份快餐，花费了14.5元，在食用时发现饭菜里有一异物，经过仔细甄别是一截塑料绳。小吴非常气愤，投诉到了外卖平台。

经过与平台和商家进行协商，平台回应称，商家只愿意进行退款。因此，小吴起诉至法院，要求退快餐费并且赔偿1000元。

审理过程中，办案人员发现平台在化解矛盾中没有起到积极作用，反而激化了矛盾。后经过法院主持调解，商家赔偿了小吴的损失，纠纷得以化解。

法官说：电商平台要善于化解纠纷

有着多年食品安全案件审理经验的杨宝智庭长提醒称，

外卖、生鲜等电商平台日渐活跃，消费者购买的商品中涉及的食物较多，因此，会出现食品变质、食品不够卫生等纠纷。消费者遇到问题时，一般会首先投诉至平台，所以平台要承担起相应的监管和处理纠纷的责任。平台应建立健全纠纷解决机制，既要维护消费者的合法权益，也要保证商家的利益，将更多矛盾化解在诉前。

类型2

方便面太咸一查超标 诉求10倍赔偿

在合肥法院审理的食品纠纷案件中，不少是由于产品真实情况与标签不符，违反国家标准，或者商品的宣传与商品执行标准不符，涉及虚假宣传的案件。这一类纠纷也是消费者在网购时需要细心注意的地方。

几个月前，郭先生在某直播平台选购商品时，看到一款慢碳水荞麦方便面，食品标示的钠含量在此类食品中比较低，标注钠含量71毫克，因此他购买该食品，“钠多了容易引起心血管疾病，所以我买这种钠少的。”

郭先生称，他买回家后发现，这种方便面比自己预想的要咸很多，与同类食品差别不大。郭先生认为该方便面的钠有问题，就把方便面送到检测机构进行检测，经过检测钠含量410毫克，不符合相关国家安全标准。因此，郭先生起诉至法院，要求商家退货款并支付十倍赔偿。

目前，该案件还在进一步审理中。

在涉标注类的案件中，奶粉也成了大家关注较多的类别，其中一起涉及网购“驼奶”的案件较为典型。

合肥市民胡先生在某商城网购了一款驼乳，胡先生称

他被页面上的真驼乳宣传以及罐子上面的骆驼所吸引，以为真的是驼乳。然而，购买回来之后，胡先生发现配料表上，第一位是荞麦，第五位才是驼乳粉，其购买的产品根本不是驼乳而是即食谷物粉，驼粉只是添加剂。胡先生将位于上饶市的商家起诉至法院，要求十倍赔偿。

经过调解，商家最终支付了相应损失，双方达成调解协议。

法官说：消费者打官司越来越方便

李磊提醒称，上述两个案件被告均是省外的公司，但是原告可以在收货的地点、合同履行地合肥进行起诉就行，大大减少了原告诉讼成本。“因为食品纠纷往往标的额小，当事人遇到问题最多选择投诉，即使没有解决也很少有人选择打官司。”李磊称，近年来法院充分考虑消费者的便捷，做了很多工作，可以通过网上立案、网上开庭，节约了时间，“原告提出问题，被告要提供产品没有问题的证据，所以更多的举证责任在被告。”

另外，消费者平时应注意保留购买的商品、购物凭证、付款记录、与商家沟通记录等，以便发生纠纷时作为证据提交法院。

类型3

直播平台买茅台 发现买到是假货

除了上述在直播平台上购买方便面引起的案件，直播平台售酒产生的诉讼也较为典型，一些直播平台以明显低于市场价格的价格销售名酒，而消费者收到酒之后与预想的出入很大，往往会通过投诉或起诉维权。

合肥市民小杨在某直播平台购买了18箱酒，一共花费5000余元，平台显示其所购酒有茅台字样。然而，小杨称，收到货后他拆开品尝，发现口感与之前购买的老酒有所不同，怀疑是假冒伪劣酒，他拨打包装上的电话，后被告知是假冒，其酒厂并未生产过该酒。据此，小杨将在平台开设网店的商家起诉至法院，要求退款，并且进行10倍赔偿。

目前，案件正在审理中。

法官说：专业正规电商平台购物更靠谱

杨宝智庭长提醒称，相较于大型的电商平台来说，通过直播平台购物同样具有风险，有的消费者在后期维权时也会碰壁，“专业购物平台各方面机制较为完善，产品质量和售后服务更有保障，而一些直播平台更侧重的是短视频和直播，在商品质量把关、监管和服务上有待进一步完善。”

杨宝智称，在大型购物平台上，消费者可以向平台投诉，还可以主张平台承担连带责任，而在一些小的平台上交易遇到产品质量问题可能会投诉无门。另外，凡是通过平台交换联系方式，进行私下交易的行为，更要小心谨慎，这种情况下商品出现问题了，很难找到对方，对方提供的信息可能都是假的。

安徽商报融媒体记者 张剑 通讯员 赵媛媛 / 文 周继龙 / 图

