

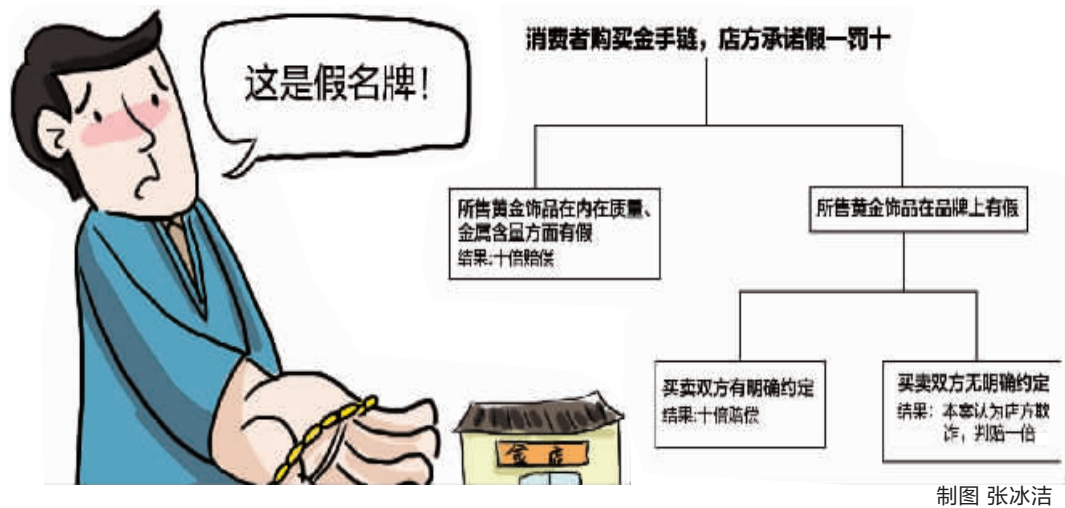
上街转一转,你也许会发现,商家关于“假一罚十”的承诺很常见。可在很多情况下,他们不见得会因这个承诺而被“罚十”。

2010年1月,南通海安的吴先生去当地商业街一家金店买金手链,因看见商家在店里作出了“假一罚十”的承诺,便购买了2.9万多元的“老凤祥”黄金饰品。后来,吴先生发现饰品虽是千足金,但并不是“老凤祥”牌,于是将老板告到法院,要对方支付十倍赔偿。此案昨天有了最终结果,金店老板被判赔偿吴先生所购首饰款的一倍,即2.9万余元,并未支持吴先生要商家十倍赔偿的要求。法官提醒消费者,要看清商家“假一罚十”承诺的背后,到底包涵了什么具体内容。

□通讯员 顾建兵 快报记者 张瑜

他买了假冒“老凤祥”金手链 商家承诺假一罚十,法院判赔一倍

法官解释:店方“假一罚十”的承诺一般不包括品牌,买前最好问清楚



制图 张冰洁

典型案例

买了假名牌,他索赔近30万

2010年1月,吴先生想购买黄金饰品,便去当地的商业街。他发现有一家金店的价格,比大商场要便宜些,决定在这里购买。

金店的老板姓周,他向吴先生承诺,店里的黄金质量肯定没问题。周老板特地向吴先生出具了品质保证单,上面注明是“上海老凤祥黄金千足金手链”,而且手链上也有“老凤祥”字样的印鉴。此外,首饰上系着的标签,注明成色为千足金,包装盒也有“老凤祥”字样。

最关键的是,周老板店内有一个牌子,上面写着:本店所有黄金、铂金、钻石经国家检测合格,假一罚十。想到产品质量有保证,还是“老凤祥”这样的名牌,而且又比商场专卖店要便宜,吴先生便放心掏了钱,先购买了一条20多克重的女式金手链,价值7316元。几天后,吴先生又来到这家店,以2.26万元的价格购买了一条男式金手链。

买回手链之后,吴先生总觉得心里有点不踏实。原因也简单,毕竟两条金手链的价格,明显低于市场价。吴先生开始怀疑,自己是不是买到了假货。随后,他通过当地工商部门,将手链送往上海老凤祥有限公司进行检验。经鉴定,吴先生购买的两条手链,都不是老凤祥的印鉴。

得知鉴定结果后,吴先生很吃惊,他认为“老凤祥”是知名品牌,自己出于信任才购买,谁知道到头来买到的,并不是正宗的“老凤祥”。这时候,吴先生想到了周老板“假一罚十”的承诺,于是找到金店索赔,双方协商再三,却一直没有结果。

最终,吴先生一纸诉状,将周老板告上了法庭,要求对方按照“假一罚十”的约定进行赔偿。这样算下来,索赔金额近30万元。

一审被驳回,二审判赔2.99万

在诉讼过程中,当地法院委托权威鉴定机构,对两条金手链进行检测,认定都是千足金。

一审法院认为,周老板店里“本店所有黄金、铂金、钻石经国家检测合格,假一罚十”的承诺,依照通常意义的理解,是要看手链是否为千足金,并不包括检验商品的品种。法院认为,在“假一罚十”的承诺中,周老板和吴先生并没有就品牌作出约定,因此吴先生以手链并非“老凤祥”为理由,进行十倍索赔,没有任何依据的。在案件审理中,法院多次表达了这个观点,但吴先生却坚持要“假一罚十”。最终,一审法院作出判决,驳回吴先生的诉讼请求。

吴先生并不服气,向南通中院提起上诉。在二审审理中,他没有再坚持“假一罚十”的索赔

要求,但依旧认为商家应该按照《消费者权益保护法》赔偿。与此同时,吴先生还明确表示,他所购买的饰品不再退还给金店老板。

南通中院审理认为,虽然金店老板出售了假冒的“老凤祥”金手链,但两条金手链并不是假的,而是通过检测的千足金。不过,法院也明确指出,周老板宣称自己的金手链是“老凤祥”品牌,但卖出去的产品,却并不是真正的“老凤祥”。法院据此认为,这些行为构成了对消费者的欺诈。

昨天,南通中院审结了这起案件。由于吴先生表示购买的金手链仍保留,二审法院最终根据《消费者权益保护法》相关规定,判决周老板给予一倍赔偿,即手链价款2.99万元。

法官释疑

承诺假一罚十 为何只赔一倍

本案主审法官解释说,金店老板虽然卖的是千足金,可确实是冒牌货,所以被认定存在欺诈行为。

《消费者权益保护法》中规定,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费用的一倍。法官特地分析说,金店承诺“本店所有黄金、铂金、钻石经国家检测合格,假一罚十”,这仅仅是对所售饰品的内在质量、金属含量作出了承诺,并没有对销售饰品的品牌作出承诺。卖假冒“老凤祥”品牌是欺诈行为,所以这起案件最终按照《消费者权益保护法》的法律适用,由被告金店赔偿一倍的损失。

在什么情况下 能拿十倍赔偿

按照《合同法》的规定,商家与消费者之间是合同关系,既然商家有“假一罚十”的承诺,所以出现假货时,就必须履行“罚十”的法律义务。

《消费者权益保护法》也有明文规定:“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一倍。”这条规定也就是说,商家赔偿顶多是商品价值的两倍。

为什么会有这些区别?南京市下关法院民一庭庭长夏雯指出,主要还是看案件的具体情况,法院判决也会出现不同的法律适用。“关键是看‘假一罚十’,到底是商家对哪些内容作了承诺,比如是单指产品材质本身,还是包含了产品的品牌。我们对‘假’的定义,一般是看商品是否符合产品质量、材质等的承诺和认定,否则的话,商家的行为就算是欺诈。”

南京探访

翡翠店营业员口头承诺“罚十”

由“假一罚十”造成的纠纷,不光南通海安这一起。由此引发的现象,值得讨论。

昨天下午,快报记者在南京街头进行随机调查,发现不少销售金银首饰、皮具、烟酒的商家,会有“假一罚十”的承诺。

“一般来说,如果在某个店铺看到这样的字样,我对他们的东西就比较放心了。”南京市民孙女士表示,她至今没有在有着“假一罚十”标识的店铺买到过假货。

事实上,并不是每一家店铺,都会明确打出“假一罚十”的标识,也有一些店铺,只是营业员口头承诺。

快报记者来到一家门面较小、不太有名气的翡翠店。营业员承诺店内产品绝对是真货,在推销过程中,她不止一次提到了“假一罚十”,“你要是不相信,我开发票的时候给你写上‘假一罚十’。”

除此之外,快报记者还发现,网上的淘宝卖家对“假一罚十”的承诺更多,一般都是号称所卖商品是专柜正品,不光是“假一罚十”,还有“假一罚百”“假一罚万”等。

提醒

要求商家写下承诺

在现实的消费生活中,光靠营业员一句“假一罚十”的口头承诺,消费者就相信完全货真价实的话,可能还不太现实。

南京市下关法院民一庭庭长夏雯认为,如果商家只是口头承诺“假一罚十”的话,消费者可以要求商家在发票或者收据上写明“假一罚十”的承诺。“如果把商家的口头承诺录音,也会成为证据。”夏雯说,不管网站是“假一罚十”还是“假一罚万”的承诺,想要维权,消费者可直接截屏,保存相关电子证据即可。

皮具店里有标牌:假一罚百

在杨公井附近的一家皮具专卖店,一位营业员表示:“我们这个品牌做了很多年了,绝对保证真皮。”快报记者顺着她指的方向,看见红色招牌上面写着:不是牛皮以一罚百,惊爆推广价:39.9元。“以一罚百的意思,就是如果发现我们一条腰带不是牛皮的,那我们就赔给你100条。”营业员说。

太平南路上,金银翡翠等专卖店非常多,既有知名品牌,也有不少是私人开设的小首饰店。快报记者发现,一些有知名度的大型金银首饰品牌,店内并没有看到“假一罚十”之类的承诺标牌。消费者陈先生表示,在品牌店内购物,一般比较放心,不会有买到假货的担心,“但是路边那些小店,我就不敢保证了。”

在多家烟酒店里,快报记者

也发现了“假一罚十”的字样。“我们卖的是真货,贴上这个也是让顾客放心。”一位烟酒店老板说。

提醒

先搞清楚承诺内涵

“假一罚十”是商家与消费者之间所形成的,这期间,商家作出了承诺,只要消费者存在购买行为,那么双方就形成买卖合同关系,‘假一罚十’就成为对双方都有法律约束力的一个条款。”南京市下关法院民一庭庭长夏雯说。夏雯庭长还为消费者提出了如下建议:“消费者看到‘假一罚十’的承诺时,首先就要看商家承诺的内涵到底是什么。”夏雯说,如果消费者主张权利,那就拿出足够的证据。



南京一家皮具店标明假一罚百 快报记者 张瑜 摄