

# 手握新《消法》成功索赔“1+3”

文/高秀东 图/来自网络



除了手握新《消法》，几乎是赤手空拳的“1+3 索赔”也能成功，确实让记者始料未及。4月14日，主营儿童学习桌椅的天猫卖家——梦科旗舰店将商品价款257元退回。5天前，经过协商，卖家已同意按照新《消法》第五十五条的规定增加赔偿三倍商品价款771元。未暴露自己身份，未借助其他手段，单靠消费者和经营者和解而达成的惩罚性赔偿案例就此诞生。

## 在天猫购物“被咬”

4月6日，笔者从位于北京西四环外的一家物流公司把家人订购的梦科牌儿童可升降学习桌椅套装(以下简称“套装”)的包装箱取回时，还满心欢喜，觉得包装箱分量挺重，商品质量应该差不多了。

打开包装，正是家人订购的经典木纹色。虽然板材的封边接口看起来比较粗糙，有的板材的边角还有破损。但儿子着急用，家人还是决定赶紧组装。

组装小书架隔板时，发现了问题。由于书架隔板与另一块板材的连接孔只有一个，而且稍一用力就滑丝，用尖头螺丝根本无法固定。塞入四根棉签杆再拧，还是拧不住。按照卖家的提醒，将螺丝钉缠上塑料布再拧，仍然无济于事。

板材的握螺钉力这样差，根本无法牢固连接，面对这样的儿童家具，家长只能放弃。

收拾一片狼藉的组装现场时，笔者尝试着用手撕板材封边的接口，想查看一下粗糙封边的里面是怎样的板材。没想到竟可以很轻松地将封边完整地揭下来。贴近平板边缘，可闻到刺鼻甲醛味。卖家在产品介绍中称，此套装所使用的板材是密度板纤维板。据了解，国家对室内家具板材的握螺钉力和游离甲醛含量等均有相应标准。那么，此卖家使用的板材是否符合相关标准呢？面对质疑，卖家显得胸有成竹。网页产品介绍中“环保无毒，高端技术，经过专业质量检测，品质保证”等表述很是抢眼。网店页面还挂出了一份甲醛含量检测证书。奇怪的是，这份检测证书的送检单位名称和检测结果数据均被遮盖。同时，该网店的页面挂出的企业法人营业执照上企业名称、住所、法定代表人姓名也被遮盖。既然声称产品质量过硬，为何对关键性证据藏而不露呢？

## 索赔“1+3”遭嘲讽

事不宜迟。笔者在收货安装的当天下午，通过阿里旺旺与卖家进行了交涉，直截了当地提出了维权诉求：“儿童书桌存在质量问题，请按照新《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第55条的规定，退货并增加赔偿三倍价款。货已经重新打包准备退回，费用由贵公司承担。如有不

同意见可予以陈述。”

但卖家售后服务人员先是在电话中对笔者出言不逊，之后又在阿里旺旺和QQ交流中对笔者冷嘲热讽，认为笔者是“故意找茬儿”、“钻牛角尖”，并煞有介事地反问笔者“你能保证这辈子买的所有东西都不出问题吗？”、“难道你买的东西出了问题就去商家要三倍赔偿吗？”、“你是不是经常这样在网上赚钱？”并酸溜溜地表示“亲是不是有很多这样的官司要打，改天向亲好好学习哦”。这样雷人的售后，这样雷人的反问，实在让人哭笑不得。

更可笑的是，笔者反复请求卖家提供检测证书的清晰版，以搞清该套装板材的甲醛释放量到底是多少，其他方面的指标是不是符合标准。对方坚持让笔者在其网店上查询(关键信息被遮盖无法辨识)，后来被迫问得没有办法，竟然表示“怕遇到坏人”，“不敢”给笔者提供。

## 在旺旺和QQ上斗法

天猫上的这个卖家规模看起来虽然不大，但口气却不小，不仅在产品介绍中违反《广告法》突出宣传“本店稳居学习桌椅首位”，而且宣称“所有梦科产品通过认证，买得放心”。事实究竟怎样，卖家应当比谁都清楚。

面对这样一个规模不大、资质不高的天猫卖家，索赔“1+3”必须充分地摆事实讲道理，让对方认识到问题的严重性。为尽快解决问题，笔者在提出“1+3 索赔”要求的同时不厌其烦地将索赔的事实依据和法条依据掰开揉碎呈现给对方。

针对笔者在组装学习桌过程中遇到的问题以及对板材质量的质疑，卖家的售后人员一开始通过阿里旺旺和QQ怪罪笔者安装不当，声称他们的产品已经卖了16000多件，不会有问题，根本不同意笔者提出的“1+3 索赔”要求。4月6日至4月9日，笔者交替使用阿里旺旺、QQ和电话反复与卖家沟通，并给对方发去了有关板材握钉力和封边质量的19张图片。得到的回复是“除了实木，国内其他材质的学习桌椅都是这种结构”，并建议笔者“到淘宝和天猫上买几套，亲自比对一下”。虽然口气还是强硬，但很明显，对方看到笔者发去的照片后受到了触动，对笔者“1+3 索赔”要求的回应也从“安装问题，不能退货”变为“同意退货并负担邮费”。

对卖家是否存在欺诈行为以及相关举证义务，笔者的态度很明确：“此款产品存在质量问题，我已经举证。如果你认为此款产品不存在质量问题，可以委托权威机构检测或者将网上检测报告的清晰版明示给消费者。我的维权诉求依据新《消法》提出，有理有据”。过了一会，对方把新《消法》第五十五条的全文发了过来，并提醒笔者适用该条款的前提是“我们对您有

欺诈行为，但是我们不存在这样的问题”。笔者随即回复“你们的行为违反了1996年3月15日生效的原国家工商行政管理局制定的《欺诈消费者行为处罚办法》的有关规定，已经构成欺诈”。

值得一提的是，商家自始至终就是不愿意将检测报告大大方方地示人。

很明显，拒不提供并故意遮盖检测证书的关键信息并以“本店稳居学习桌椅首位”等违法宣传诱导消费者购买其质量存在问题的产品已经涉嫌欺诈，可对方就是不认账。

## 突如其来的和解

“为什么不能大大方方地把所有能证明产品品质的资料提供给消费者呢？为什么对消费者的合理诉求一再回避呢？”笔者实在不理解卖家的所作所为，通过QQ给对方留言：“双方争执不下，互相解释说明太费劲，不妨让行政部门或司法机关去裁判。”

为了给对方进一步施加压力，笔者通过QQ表达了自己对解决这一纠纷的信心：“检测证书的谜团定会揭开。这种板材的甲醛含量是多少？是否符合相关标准？你公司对该产品的虚假宣传到底坑了多少消费者？究竟该负什么法律责任？所有这些问题都会有答案的。一个糊弄消费者、漠视法律的公司是不会走远的！”

鉴于卖家的强硬态度，笔者在向天猫平台投诉举报的同时，开始准备材料起诉梦科旗舰店，并根据合同履行地所在区域和《民事诉讼法》的相关规定确定了立案管辖法院。4月10日上午，就在笔者紧锣密鼓准备起诉材料的时候，半天没有动静QQ突然亮了起来。卖家的另一个售后人员主动将笔者加为好友，表示同意笔者的索赔要求，并询问“1+3 赔偿”具体怎么操作？简单沟通之后，对方即把三倍商品价款771元打入买家的支付宝。在收货的第五天，历经组装书桌发现问题、要求退赔遭到嘲讽、索要检测数据屡遭拒绝、传送证据施加压力、援引法条据理力争、准备起诉力图最后一搏等几个阶段，天猫卖家梦科旗舰店终于垂下了高昂的头，同意依照新《消法》的有关规定跟笔者达成和解。

笔者碰到的这一个案虽然解决了，但还有很多疑问盘桓在笔者的脑海。那份遮遮掩掩的检测报告究竟是真是假？板材的甲醛含量究竟是多少？板材强度是否达标？已经卖出的16000多套学习桌椅究竟是否需要召回？带着这些疑问，在发稿之前，笔者再次登录梦科旗舰店，该商家的网页宣传没有做任何更改。即便是在赔偿协议完全执行后，关键信息被遮盖的检测证书和营业执照依然还挂在产品的宣传页面上，商家是否已经从数目不大的惩罚性赔偿中吸取了教训，实在是要划个大大的问号。

## ● 笔者手记

## 比拼耐心 较量证据

这纯粹是一次偶然的自我维权，除了大费笔墨和口舌，最大的感受还是新《消法》挺管用。虽然一些商家法律意识不强，对新《消法》的具体条文不熟悉。但你只要耐心细致地把道理跟他讲清楚，找到足够有力的证据，实现自己的维权诉求并不是什么难事。

19年前，笔者首先发现并报道了上海的购假索赔，反欺诈与加倍赔偿由此进入更多人的视野。仔细分析会发现，消费侵权的很多情形，是可以适用惩罚性赔偿的。特别是首次大修后的新《消法》，将惩罚性赔偿幅度由原来的“增加一倍”改为“增加三倍”，并设定了500元的保底赔偿。消费者遭到欺诈要求惩罚性赔偿的法律环境和市场环境已经大为不同。

索赔难，惩罚性索赔更难。通过消费者和经营者和解决成惩罚性赔偿协议在当下可能还是一种非主流方式，更多的惩罚性索赔可能还必须借助社会组织的调解、行政部门的介入、仲裁机构的仲裁甚至是向人民法院提起诉讼，但消费者只要事先做足功课，低成本、高效率地达成惩罚性赔偿协议也并非完全不可能。

权威数据表明，缘于新《消法》的实施，今年第一季度，全国消费者投诉总量同比大增近21%。这是6年来的新高点。在这样一个生机勃勃的维权新时代，每一个消费者都没有理由成为看客。当你的合法权益受到侵害特别是遭遇欺诈时，要勇敢地站出来，从实际出发，设计科学合理的维权路径，以最小的付出，维护自身的合法权益。(来源：中国消费者报)

