



3·15消费者权益日特别报道

B05

# 消费者遇纠纷“打官司”维权

看烟台这几位消费者的维权案例

## >>国产水果冒充进口水果，消费者获三倍赔偿

原告李某某与被告广州市某公司因网络购物合同纠纷一案于2020年7月诉至莱阳市人民法院。莱阳法院受理后，依法适用简易程序，公开开庭进行了审理。

2017年12月9日，李某某在被告开设在天猫的旗舰店里购买了其销售的哥伦比亚麒麟果12份（6个装为一份），付款3588元。李某某认为，涉

案哥伦比亚麒麟果属于我国禁止进口、销售的食品，没有依法经过我国的检验检疫，不符合食品安全标准。要求赔偿损失外，生产者、销售者支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金。

被告公司辩称，涉案的麒麟果（黄皮火龙果）为国产水果，而非进口水果。从正规市场上购买然后销售给原告的。原告系职业打假人，不

属于消费者。

法院经审理，被告辩称原告不具备消费者身份，系职业打假人，对此未提供证据予以证实，不予采纳。被告明确表示其向原告出售的水果系在国内培植并从市场上购买的，但其在网上店铺宣传中却明确注明水果产地为哥伦比亚，认定被告存在虚假宣传的情形，构成消费欺诈。根据《中

华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，被告应向原告支付购买商品价款三倍的赔偿金。因原告购买的水果现已被消耗，无法返还给被告，原告主张要求被告退还货款3588元的诉讼请求，法院不予支持。

判决被告广州市某公司给付原告李某某赔偿金10764元。驳回原告的其他诉讼请求。

## >>定金订金惹纠纷，法院调解促和谐

消费者在日常消费中，经常混淆定金和订金的概念，在发生消费纠纷时，常常使自己处于不利的处境。

2020年6月，原告在被告处定做防盗门，向被告交付了1200元定金，后因被告未能按时安装防盗门，造成原告的装修工程进度拖延，故要

求被告返还1200元定金，双方协商无果后诉至芝罘区人民法院。

该院只楚人民法庭法官孙积星受理该案后，利用向被告送达诉状及开庭传票的机会了解具体案情，在了解双方均有调解意向后便组织双方到庭调解。

经过法庭对原告释明“定金”的相关法律规定，原告得知其向被告交付的定金已无法收回。由于被告已将涉案防盗门出售并获得相应价款，表示其自愿返还原告定金，最终双方达成一致调解意见并当场履行。

法官解释说：经济交易中，买

家履行合同后，定金应当抵作价款或者收回；若买家不履行合同，无权要求返还定金，卖家不履行合同的，应双倍返还定金。而订金不是一个规范的法律概念，它具有预付款的性质，只是一种支付手段，并不具备担保性质。

## >>从超市买生猪产品煮熟食用后染病，获赔55万

2018年8月3日，陈某某从蓬莱某超市购买了青岛某集团公司生产的（有动物检疫合格证明）带耳猪头等生猪产品，回家处理并煮熟食用。因出现寒战、发烧等症状，于8月7日到医院就诊。8月11日其脑脊液培养报告显示猪链球菌阳性。后医院向蓬莱疾病中心报告其接诊一例发热脑炎病人，临床确诊该患者为人感染猪链球菌病。8月15日，

烟台市食安办作出烟食安办函[2018]11号关于某集团生猪生产发生人感染猪链球菌病例的通报。8月16日烟台市疾病预防控制中心进行复核检测，细菌培养结果为猪链球菌阳性。8月19日，经山东省疾病预防控制中心进行复核检测，最终检测结果为猪链球菌14型。

发病后，陈某某多次住院治疗，其间被告某集团垫付部分医疗费。

后因陈某某与某集团、某超市就赔偿问题协商未果，诉至蓬莱区法院。

法官称，根据山东省、烟台市两级疾病预防控制中心对原告脑脊液培养物的复核检测结果，原告应为人感染猪链球菌的确诊病例。烟食安办函[2018]11号通报，系相关职能部门依照法定程序作出，该通报依据流行病学调查结果，已经作出了初步调查结论，应当认定原告已经初步证明其

主张的损害与购买、食用涉案生猪产品具备因果关系，二被告虽以涉案生猪产品取得动物检疫合格证明为由进行抗辩，法院不予支持，二被告应当依法承担侵权责任。

判决某集团赔偿陈某某医疗费等各项损失608126.11元，某超市承担连带赔偿责任。判决后，二被告不服提起上诉，审理中双方达成和解，某集团同意补偿550000元。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 钟建军  
通讯员 金子 周艳  
李佳 马振 亚萍

一些消费者在权益受到侵害时，会毫不犹豫地向人民法院提起诉讼，维护自己的合法权益。烟台这几位消费者遇到纠纷时就通过诉讼的方式维护了自己的合法权益，他们遇上的纠纷涉及网络购物、商品购买等方面。

# 一封来自上海的感谢信

# 中国银行异地社保存折更换业务小记

近日，中国银行烟台南大街支行收到了一封来自上海客户亲手书写的感谢信，对中行员工暖心、用心的服务点了一个大大“赞”。

原来客户牟女士常年居住在上海，名下的医保存折不慎丢失，因为医保存折业务是山东烟台市的特色业务，不仅需要本人办理，而且上海的中行无法挂失补办。由于两地路途较远，加上身体状况不方便返回烟台，因此牟女士十分焦虑，无奈之下致电烟台中行南大街支行营业部，寻求解决办法。该行的业务主管接听电话后，详细了解了客户的需求、困难，以及客户在烟台的亲属情况……

在接听电话过程中，一个虽然复杂但清晰的解决方案逐渐成型——异地见证办理补新业务。

牟女士确定了住所附近方便办理业务的中行网点后，烟台中行工作人员立即与该网点取得联系，沟通业务缘由和办理细节。在

中行员工的细心指导下，牟女士带齐身份证件前往，很快在当地网点采集好了异地见证的相关材料。

随后，该行又指导牟女士依法委托其居住在烟台的妹妹代为办理业务，帮助准备需要的材料，预约业务办理时间……

一通电话，两地联动。最终，在烟台、上海两地中国银行的无缝配合下，在多名员工的共同努力下，牟女士顺利补办了医保存折。

拿着崭新的医保存折，牟女士难掩心中的喜悦与感激，在寄给烟台中行南大街支行营业部的感谢信中写道：“我深深地体会到贵行全心全意为客户服务的宗旨，体会到贵行想客户所想、急客户所急的工作作风，特别是对吕老师、张老师的工作点一个大大的赞！”

收到这封感谢信后，该行的员工表示十分意外，他们觉得只不过是在做自己应该做的工作，却收获了意外的感动。这封感谢信不仅是

对他们工作的肯定，更是对他们的鞭策和鼓励。

“以客户为中心”是烟台中行始终坚持的工作宗旨。这已经不是南大街支行第一次处理此类业务，作为社保代发网点，承担着大量烟台市区老年人社保工资发放业务。该行经常会接到来自全国各地的业务咨询电话，营业部员工们默默地为每一位来电客户处理着各式各样复杂的业务，只为给客户提供更贴心、更便捷的服务。

## 客户突发疾病 烟台中行员工热心救助

近日清晨，中国银行莱山支行值班大堂经理在例行营业前的检查时，发现一位老人独自坐在门前台阶上呕吐。该员工忙跑过去，第一时间上前询问状况，并立即通知综管部负责人。

客户虽清醒但脸色苍白，凭借多年的工作经验以及对中老年疾病的了解，综管部谭主任敏捷反应，到达现场后立即启动应急预案，细心询问客户有无既往病史、家属联系方式等信息。与家属取得联系后，客户通过手机能正常与家人进行交流。等待家属前来的时间

里，谭主任一直陪在客户身边，又从厅堂内接来一杯热水。

考虑到客户家距离网点较远，家属到来的时间会比较长，而且客户呕吐症状并没有明显改善。事关生命安危，谭主任和大堂经理当机立断，一边安慰客户情绪，一边拨打120急救电话。救护车随即赶到，该行工作人员马上协助医生及时将客户送往医院，并及时通知其家属。

事后，客户的家人专程到银行致谢。原来是该老年客户突发颈部血管痉挛，因送医及时，目前已无生命危

险，其家人对银行员工积极救助客户的热心行为和专业素质表示了感谢。

只是刚好遇到，但我们的举手之劳对于他人来说是极大的帮助。一次看似平常的营业前检查，一场可能危及生命的突发事件被成功处置，背后是该行日常严格执行工作流程、多次应急演练的恪尽职守，是各岗位员工之间的密切配合。烟台中行将始终坚持“客户至上”的服务理念，不断提高服务能力，优化服务细节，从而提高客户满意度，践行社会责任担当。