

轻信虚假宣传酿悲剧 这个责任谁来担?

调解员:忽悠消费者要“退一赔三”

本报记者 陈赛男 通讯员 贺吉凤 俞英超



事件
聚焦

吃这个可以根治大病? 结果病没好,人没了

老卢家庭幸福,日子过得平淡充实。直到有一天,他被确诊为癌症,这个家庭的平静被彻底打破了。

患病后,在家人的支持下,老卢积极配合治疗。前几年,老卢做了一次手术,术后恢复还算不错。随后的几年时间里,老卢又积极治疗,病情渐渐稳定下来。似乎一切都在往好的方向发展。

直到一天,一个叫李杨的人上门售卖一种食品,宣称自己店里售卖的这种产品对根治各种大病有效果,还拿出一张宣传单,对该产品的疗效进行了夸大宣传。原本,对于这样的上门推销,老卢一家基本不感兴趣。可是,这次一听说这款产品可以治好自己的病,长期忍受病痛折磨的老卢动了心。在李杨一番诱说之下,老卢当即购买了产品,决定尝试一下。此后,老卢严格按照李杨的说明,坚持每日食用。

可是,食用了一段时间后,再次来到医院复查,老卢一家发现,病情恶化了……

“这个‘药’会不会根本没有用,难道是被骗了?”看到医院的检查结果,老卢和家人开始犹豫了,当即找到李杨经营的店面,问出了心中的疑问。

“这个‘药’吃下去会有一个反复的过程,没关系的,继续吃。”针对老卢的情况,李杨仍然坚持认为,自己售卖的产品具有很好的疗效。于是,在李杨的劝说下,老卢仍然每天坚持食用该产品。

老卢在该产品上花了大价钱,但病情却不断恶化。而让老卢一家悲痛的是,不久后老卢离开了人世。

“如果不是听信了李杨的宣传,每天仅食用这种产品,老卢便不会错过正常治疗时机,最终导致病情加重……”噩耗传来,老卢的妻子阿玉痛不欲生,坚持要找李杨讨说法。

经多次协商无果后,双方找到了舟山市普陀区人民调解委员会。有着30多年调解经验的陈方兴接待了两名当事人。

赔偿责任谁来担? 调解员找准依据平争议

在调解室里,只见双方当事人分坐两侧,势同水火。原来,在这件看似简单明了的案件中,双方当事人对赔偿责任问题始终存在很大争议。

阿玉认为老卢是因为听信了李杨的宣传而停止服用其他药物,每日仅食用该产品,延误了正常治疗时机,导致病症加重,最后无药可医,对方需按侵权责任法中的相关规定,对死者家属方进行人身损害赔偿。而李杨则认为其所售的产品是通过正常途径所得,并非假药劣药,其行为并不违法,亦对他人无害,更不必然导致老卢死亡,两者无因果关系,所以无需承担赔偿责任。

“如果依据侵权责任法来赔偿,前提是存在因果关系。”陈方兴解释说,如果死者家属主张按人身损害标准进行赔偿,需证明老卢的死与其食用该产品存在因果关系。但老卢早已火化,这一因果关系的证明无从进行,家属方的主张难有依据证明。

难道真的如李杨所说,自己无需承担责任?调解员当即给予否定,并第一时间向当地市场监督管理部门了解此案的调查结果。

根据当地市场监督管理部门出具的行政处罚决定书可以了解到,当事人李杨售卖的这种产品并没有在任何

喝就瘦的减肥茶,神奇的视力保护贴,包治百病的保健品……日常生活中,人们对于这样的广告宣传并不陌生,有时甚至深信不疑。殊不知,许多人因为轻信了这些夸大宣传的内容,不仅损失了金钱,还耽误了病情,甚至留下终身遗憾。前不久,老卢一家就因为轻易听信了虚假宣传,最终酿成无可挽回的悲剧……

地方注明“可以根治”大病的相关信息,但是李杨在从事食品零售经营期间,为推销其所经销的、明知属于普通食品的该系列产品,以印发宣传散页和口头宣传的方式,对涉案产品的制作成分、制作方式、性能、用途等信息作虚假或者引人误解的宣传,致使患有疾病的消费者及其家属,相信服用属于普通食品的该系列产品具有正规医疗难以企及的效果,并先后购买了数万元该产品。其行为构成虚假宣传。

因此,调解员认为此案可以按虚假宣传纠纷进行调解,且事实明确,证据确凿。

以法释疑以情解结 “退一赔三”解纠纷

在明确本案调解所依据的法律条文后,接下来的调解也变得有理有据。

对于死者家属一方,调解员一方面从情感上表达了对他们痛失家人的理解和遗憾,同时请他们明白:若要按人身损害标准进行赔偿,则缺乏有力的证据证明,更何况老卢本身患有癌症,也可能导致悲剧的发生。但依据我国新修订的消费者权益保护法,他们可依据虚假宣传主张“退一赔三”。

“《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定: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。”陈方兴向老卢的家人一一解释道。

对于李杨的行为,调解员也从法律的角度指出其认知上的错误,并让其明白此前夸大产品疗效的推销行为已经构成了虚假宣传,这一点市场监督管理部门的认定可以证明。按照法律规定其在退还老卢已支付的费用后,还需承担三倍的赔偿金;同时劝告李杨能设身处地站在对方角度看待此事,体会死者家属的心情。

经过一番明理析法,李杨很快意识到自己已经构成虚假宣传行为,需要承担法律责任,并愿意承担赔偿责任。但李杨表示,自己经济条件不好,根本无力承担“退一赔三”的赔偿额度。调解再次陷入僵局。

在实地查访了李杨的经济条件后,调解员又从情理上进行了一次“背靠背”的沟通。最终,考虑到通过法院起诉,不仅需要投入大量的人力、物力和财力,能否执行到位也未知,双方当事人各退一步,最终达成一致意见,签订调解协议书。

广告推销须谨慎 夸大宣传要担责

舟山市普陀区法律援助中心法援律师汪昌法认为:

根据我国法律规定,构成人身损害赔偿一般由四个要件构成:1、行为,包括作为和不作为。它是指违反法定义务、违反法律禁止性规定而实施的造成他人人身损害的行为。2、损害事实。是人身损害赔偿案件中必备的要件,指因人身侵权行为而致受害人不利的事实。任何人只有在因他人的行为受到实际损害的情况下,才能请求法律上的救济。3、因果关系。责任自负原则要求行为人对自己行为所造成的损害后果负责,没有行为与结果之间的因果关系,就没有行为人的责任。4、主观过错。指主观上的故意和未充分尽注意义务的过失,包括故意和过失。

而在本案中,因为老卢已经过世并进行火化,对于因果关系的证明就变得比较困难。因此调解员另辟蹊径,转而引用消费者权益保护法的相关规定——经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传;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……

此外,调解员从双方当事人的经济能力、事情情节等综合考虑,运用面对面、背靠背等多种调解方式,最终化干戈为玉帛,使得调解合情合法。

提醒广大消费者,在购物过程中,应提高判断能力和选择能力,既要考察卖家的可靠性,也要做好交易证据的采集与保存,以便权益受到损害时能够通过合法的手段维护自己的权益。同时,也提醒经营者要诚实宣传、诚信经营,否则可能要承担相应的法律责任。

(文中所涉当事人除调解员和律师外,均为化名)



和事佬
上阵

本栏目欢迎大家提供新闻线索,如果您有线索,请发至电子邮箱:zjfbhsl@126.com。



律师
有话说

