

【新闻聚焦】

新消费新维权 这些变化早知道

消费是拉动我国经济发展的三驾马车之一。消费市场健康有序发展对推动我国经济持续稳定增长,提高人民生活水平,全面建成小康社会具有重要意义。随着网络技术的飞速发展,线上消费逐渐进入千家万户,成为了人们日常生活中不可缺少的一部分。

在今年国际消费者权益日来临之际,江苏省高级人民法院筛选出2018年度全省法院审理的消费者权益保护多个典型案例,并邀请知名高校法学教授以及法官予以专业点评。期望以此引导消费者

积极性维权,维护自身合法权益,也提示广大经营者依法诚信经营,为营造良好放心的消费环境,保障江苏高质量发展走在前列作出努力。

据介绍,目前消费市场总体呈现线上线下消费与线下消费同步增长的良好态势,反映出我国市场经济巨大的消费潜力。然而,消费市场悄然变化的消费形态和日益丰富的消费选择在给人民群众带来极大便利的同时,也催生了一系列新型消费纠纷。其特点主要表现为:房屋、车辆等大额交易消费数量稳步增长,

经营者欺诈现象屡禁不止,“互联网+”背景下新型消费纠纷呈现新形态,健身、美容等领域预付卡纠纷频发,涉职业打假人案件层出不穷,公益维权力度明显加强等。总体而言,当前人民群众日益旺盛的消费需求和尚未健全的消费市场之间的矛盾仍然比较突出,消费者的合法权益尚未得到全面有力保护,既有的法律规范面临新的挑战。

保护消费者合法权益是全社会的共同责任,人民法院是国家的审判机关,在维护消费者权益方面具有其他机关和单位无可替代的作用。江苏法院高度重视消费者权益保护工作,五年来,不断加强消费者权益保护的审判与调研,办理了一大批疑难复杂的消费者权益保护案件,出台了一批保护消费者权益方面的审判指导意见。在每年国际消费者权益日前夕,及时发布典型案例,引导人民群众积极维护自身权益,为促进我省消费市场健康有序发展提供了有力的司法保障。

据了解,目前省法院专门成立消费者权益保护审判调研团队,负责收集问题、调查研究和审理案件,统一执法尺度。此外,针对新型消费纠纷,调研团队每年选取本年度急需解决的新类型消费纠纷作为重点调研课题,厘清法律关系,提前预判风险,引导消费者采取防范措施,维护消费市场秩序。在注重联动社会资源化解矛盾方面,省法院加强与省检察院、省消保委、省市场监管局等有关单位的沟通交流,形成合力,构建消费者权益保护联动机制,及时收集和反馈有关消费者权益保护的信息,共同维护消费者权益。(高苑)



每年各地的“3·15”国际消费者权益保护日广场活动都会吸引众多的老百姓参与。 万森 摄

【公益看点】

检察机关可提起刑事附带民事诉讼 主张惩罚性赔偿金

市场经营者应当严格守法经营,维护社会公共利益。民事公益诉讼是司法改革赋予检察机关的职能,对涉及消费者权益、生态环境保护、弱势群体权益等社会公共利益的,检察机关及相关公益组织有权根据《民事诉讼法》等有关法律规定向法院提起公益诉讼。

2018年9月6日下午,苏州市吴江区人民检察院集中宣判苏州首批食品类刑事附带民事公益诉讼案件。5名被告人因犯生产、销售有毒、有害食品罪一审分别判处有期徒刑六个月至七个月不等,并处罚金。同时,法院判令被告按销售金额十倍支付6千至2.4万不等的惩罚性赔偿金,并在苏州市级媒体上公开赔礼道歉。法院经审理查明,2017年6月至11月,5名被告人在吴江黎里、平望等地经营的小吃摊

或羊肉馆里,将罂粟籽、罂粟壳熬汤汁后添加进凉皮或羊肉汤中对外出售,从中非法获利。经检测,汤汁中含有“吗啡”“可待因”“麻黄碱”等对人体有害成分。法院认为,被告人在食品生产、销售过程中掺入有毒、有害的非食品原料,其行为均已构成生产、销售有毒、有害食品罪。被告人的行为同时损害了不特定消费者的生命健康权,侵害了社会公共利益,除应受到刑事处罚外,应当承担民事侵权责任,故3案中被告人分别被判令向苏州市吴江区人民检察院按照销售金额的十倍支付6千至2.4万不等的赔偿款,并在苏州市级媒体上公开赔礼道歉,赔偿款由检察院纳入公益基金依法管理。

该批案件是2018年3月2日最高人民法院、最高人民检察院《关于检察

公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》施行以来,苏州地区首批食品类刑事附带民事公益诉讼案件。为保护广大消费者合法权益,维护社会公共利益,检察机关及公益组织有权根据《民事诉讼法》等有关法律规定向法院提起刑事附带民事公益诉讼,请求对5名涉嫌生产、销售有毒有害食品犯罪的被告人依法判处销售价款的十倍作为赔偿,并在市级媒体公开道歉。该批案件明确了检察机关可以在公益诉讼中提出惩罚性赔偿金的诉讼请求,具有极好的示范教育意义,既对食品生产经营者敲响警钟,要求其严格守法经营,又对食品领域社会公共利益的损害进行了救济,同时也有利于提升广大消费者自我保护意识。(吴江区法院)

【案例解读】

这些侵权现象你遇到过吗?

对于自身合法权益,广大消费者既要勇于依法维护,也要依法理性、正当维护自身合法权益;同时,更需要广大经营者依法诚信经营,共同促进消费市场的健康发展。3月14日,江苏省高级人民法院发布2018年度消费者权益十大典型案例,本报选取其中六例予以刊登。

旧车当新车卖 法院开出三倍惩罚性赔偿金27万元

销售者对汽车配件存在欺诈行为,影响消费者购买汽车决策时,应当按照车辆全款的三倍支付惩罚性赔偿金。

泰兴的唐先生从宝华公司购买了一辆福特汽车,准料仅开了1个多月就发生交通事故。在修理过程中,唐先生意外发现,该车的前后保险杠均存在维修过的痕迹,遂向法院起诉。法院认为,宝华公司应当明知其隐瞒涉案车辆的真实情况会让唐先生陷入错误认识,并作出签订合同、购买涉案车辆的决定,主观上具有欺诈故意,应当认定宝华公司的行为构成欺诈。故判决宝华公司于判决生效后十日内赔偿原告唐海宏3倍购车款共计27万元。

案件点评:本案涉及近年来我国司法实践针对欺诈与隐瞒信息范围的关系所存在的分歧。以汽车销售领域为例,经营者隐瞒了汽车的交易信息、微小维修信息等是否构成欺诈进而适用惩罚性赔偿,各地法院有不同的理解与裁判。判断某类信息是否应当告知消费者,应当以普通消费者的正常理解、认识与要求为准,即广大消费者在购买商品时对相关信息的合

理期待。判断的关键在于消费者事后得知该隐瞒的信息,是否会产生被欺骗的感受。消法第55条第1款所规定的欺诈应当包括所有能够影响交易决策或交易条件的信息。此类重要信息,应当属于经营者有义务告知的内容,本案中经营者应当被认定构成了欺诈行为,应当适用惩罚性赔偿。

“名校包过班”却未“包过” 家长追要学费获支持

2016年2月,王某与某培训中心签订了一份该培训中心提供的《名校包过班入学协议》,内容为:我们的辅导确保让你的孩子顺利进入名校!如有不通过,全额退款!金额2.2万余元。王某在交纳2.2万余元学费后,王某的孩子(王某某)即在该培训中心参加培训。2017年7月,王某某参加常州青藤实验中学的小升初自主招生考试,因分数未达录取分数线未被该校录取。王某认为根据合同约定,培训中心应当退还所有的培训费,该培训中心认为,“包过班”仅是一个培训班的称谓,其已经提供了培训服务,故不同意退款。王某遂向法院起诉要求全额退款,并获得法院支持。

案件点评:本案中王某与某培训中心签订的即是“包过班”协议,王某未通过名校升学考试,即意味着某培训中心未完成合同约定的义务,按照协议约定,当王某某未能考上名校,约定退款的条件成立时,某培训中心即应当退还培训费用,某培训中心提出的抗辩不能成为其违反合同约定拒不履行退款义务的理由。

“预付卡刷过后概不退款”? 有违公平原则,均属无效条款

2017年7月24日,市民史某到某健身公司办理了一张瑜伽会员卡,付了会员费3980元。按照该会员卡的规定,史某享有1年内无限次瑜伽课程的学习资格,但会员卡刷卡之后不能退款。在办卡后第3天,史某因个人原因向健身公司提出退卡申请,并要求退还会员费。健身公司认为,史某已经刷卡上过课,根据办卡协议不能退还会员费。史某遂提起诉讼,要求健身公司退还会员费,获得法院支持。

案件点评:日常生活中,消费者遇到最多的窘境就是,商家往往以“一经售出概不退款”或“一经消费概不退款”为由拒绝退费。但其实这些条款属于免除商家责任,排除消费者主要权利的格式条款,有违公平原则,属无效条款。消费者在遇到类似情况时,应采取合法、有效的方式维护自身合法权益。同时,也提醒广大消费者,在消费过程中要理性消费、谨慎消费,杜绝盲从,从自己的需求点出发选择真实所需,提高自身风险意识,远离消费“陷阱”。

卡余额低于单程最高票价不能进站? 大学生诉苏州轨交公司获胜

如果地铁卡里还剩7块钱,坐一趟地铁最低只需要2元,你能坐几次?在苏州,答案曾是一次也坐不成。苏州大学女生小吴就因交通卡储值金额低于单程最高票价,而被苏州地铁拒于闸门外。作为法律专业学生,小吴和其他同学曾调查了北京、天津等16个城市的地铁,发现大部分城市都是按照单程最低票价



图为新闻发布会现场,右二为陈敏。(镇江中院 供图)

3月12日上午,镇江市中级人民法院联合丹徒法院召开“3·15”消费者权益司法保护新闻发布会。据悉,2018年,镇江全市法院共受理消费者权益纠纷案件2283件,同比下降24.66%,下降幅度较大。据介绍,镇江市各类消费者权益纠纷案件呈现出“发案地区以市区居多,案件类型较为集中、新型消费纠纷开始显现、滥用诉讼、恶意维权现象增多四大特点。”

新闻发布会上,镇江市中级人民法院副院长陈敏介绍,镇江市法院受理消费者权益纠纷案件类型主要包括食品、日用品等买卖合同和网络购物、旅游等服务合同纠纷以及人身、财产损害赔偿纠纷。随着供给侧结构性改革的推行,新技术、新业态、新模式不断涌现,网络购物、网络约车、金融消费等新型消费纠纷开始显现。此外,“知假买假”“拆分诉讼”等维权中的新情况增多,甚至出现疑似“职业打假人”,其动机并非为了净化市场,而是利用惩罚性赔偿为自身牟利或者借机对商家进行敲诈勒索。

陈敏表示,镇江法院依法受理各类消费者权益保护案件,消费者可以选择商品销售者、商品生产者、服务提供者、营业执照持有人、展销会举办者、柜台出租者、网络交易平台提供者、广告经营者、广告发布者等各类主体提起诉讼。

对于购买不安全食品、药品赠品的消费者,法院将依法支持其索赔权利。同时,对于擅自开通网络服务、擅自增加收费服务、侵犯消费者知情权的,依法认定构成消费欺诈;对于医疗美容服务提供者没有相应资质从事医疗美容服务或者存在其他欺诈行为,依法支持消费者的惩罚性赔偿的主张;而对于快递服务、网络购物等格式条款中涉及

限制消费者权利的部分,除非经营者对该条款进行合理提示和充分说明,否则法院将依法宣布其无效,切实保障消费者合法权益。

陈敏认为,惩罚性赔偿制度是《消费者权益保护法》确立的惩罚不法经营者、激励消费者维权的重要法律制度。针对实践中出现的维权乱象,如何更好发挥这项制度的作用并防止被滥用的风险,法院坚持依法合理规范的原则,注重平衡好净化市场、维护消费者权益与规范维权方式之间的关系。“注重加强对‘消费掇客’诉讼行为的规范,既要发挥其‘市场啄木鸟’的作用,又有效遏制滥用诉讼、恶意维权现象的发生,切实做到有效打假、净化市场、规范行为的有机统一。”

在新闻发布会上,他对“知假买假”的司法处理作了简要介绍。他说,我们认为,应当区分情况、区别对待有关行为。涉食品、药品领域知假买假:对于偶然的知假买假行为,没有将其作为谋生手段,对于其惩罚性赔偿的请求予以支持;对于知假买假行为上升为职业行为,甚至形成了一定的组织,对于其惩罚性赔偿请求,应当慎重对待并加以一定的限制。如果有证据证明购买者以牟利为目的,对于惩罚性赔偿的请求不予支持。

有关非食品、药品领域知假买假的处理,陈敏称,非食品、药品领域的惩罚性赔偿应当符合《民法通则》中“欺诈”的构成要件,而知假买假明显不是受诱使作出错误意思表示,而是有意主动购买。因此,非食品药品领域,知假买假不能获得惩罚性赔偿。

据了解,2018年以来镇江法院审结的消费者维权案件中,以调解、撤诉等方式结案的比例达60%以上。(孙彩萍 常文金)

进站原则运营,而苏州却是按单程最高票价来限制乘客。因此,小吴一纸诉状将苏州轨道交通集团有限公司告上法院。去年年底,双方达成调解协议,苏州市轨交公司于今年12月31日前,按最低票价进站的原则修改实行相关规定。

案件点评:《消费者权益保护法》规定,格式条款含有排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理规定的,其内容无效。本案中苏州轨交公司制定的涉涉票务规则,明显违背了相关法律规定,损害了吴某享受公共运输服务的权利。本案的处理结果,有助于从事公共运输的承运人慎重制定票务规则、提升公共运输服务质量,维护了吴某乃至广大不特定乘客的利益。

保价条款不提示不说明 快递企业承担赔偿

2018年4月,尤某委托建达公司将两只玻璃展柜运送到广东省南海区水镇。建达公司收取600元包装运输费后,向尤某开具了快递运单,运单背面契约条款提示未保价的货物损失的,最高赔偿金额为500元人民币,尤某未对快递物进行保价且未在寄件人签名处签名。后建达公司将货物发往目的地,收货人接收货物时,发现展柜损坏,拒绝签收。因赔偿事宜协商未果,尤某诉至法院,要求建达公司赔偿损失5000元。法院认为,尤某委托建达公司将货物运输到指定地点,双方形成货物运输合同关系。建达公司因运输不当对标的物造成的损失,应参照快递物的实际损失进行赔偿。虽然运单背面契约条款载明了未保价的货物赔偿限额为500元,但本案中尤某未在寄件人签名处签名,建达公司也未提交证据证明其已向尤某提示过保价条款。故该保价条款对尤某不产生法律效力,被告建达公司仍应按照快递物的实际价值承担赔偿责任。因此法院判决支持了尤某的诉讼请求。

案件点评:随着网络购物的兴起,快递成了人们日常生活中必不可少的一部分。快递企业为了减轻自身的责任,常在运单背面,载明免除自身责任的格式条款。但免责条款并不当然的成为合同的一部分并对消费者产生法律约束力。对于此类格式条款,我国《合同法》及《消费者权益保护法》均对作了专门的规定,特别是当此类条款涉及减轻或免除经营者责任的内容时,《消费者权益保护法》第26条规定:“经营者在经营活动中使用格式条款

的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。”本案中,法院正是依据案情,强调经营者并未向寄件人提示阅读特别条款,进而否定了该格式条款的效力。

喝过的白酒质量有问题 商家举证不能被判退一赔三

2017年9月23日,羊某某到某商家购买10箱白酒,并支付酒款15000元,商家出具载明时间、数量、价格、保真等内容。2017年9月25日,羊某某向消费者协会书面投诉,白酒有渗漏,饮用后头疼,夜里呕吐,要求假一罚十。2017年9月26日,射阳县市场监管局暂扣案涉白酒,并送检,后白酒生产厂家作出鉴定结论:属假冒产品。后羊某某与商家就赔偿事宜发生纠纷,羊某某诉至法院要求退一赔三,诉讼中商家称白酒被调包,羊某某所持假冒白酒并非从商家购买。其不应当承担损害赔偿责任。法院认为,商家对其销售的白酒属于质量合格产品负有举证责任,商家未能举证证明应承担举证不能的法律后果。商家未能提供充分证据证明其出售的白酒是质量合格产品、符合其出售时承诺“包真”情形的事实。现有陈述及证据足以认定商家在提供白酒时有欺诈行为,故判决商家向羊某某退还货款15000元并赔偿损失45000元,合计60000元。

案件点评:经营者在发生产品质量或者侵权责任纠纷时,应当如何分配举证责任至关重要。消费者取得商品到发现商品存在质量问题之间必然存在一定的时间间隔,如果销售者主张,消费者应当举证证明其主张存在质量问题的商品与销售的应为同一商品,则无疑会使得消费者承担过重的证明责任。因此,为了贯彻消费者保护的基本理念,在诉讼中的举证责任分配不能过于机械。在消费者已经提交了曾在销售者处购买过涉案商品的初步证据后,应由销售者通过提交购买记录、电子识别码等证明其销售的商品并非消费者主张权利的商品,并提供从正规渠道进货的进货单等证明其已向消费者交付合格商品。本案中,商家应当承担其向消费者交付的合格商品的举证责任。因商家不能提交充分证据予以证明,所以法院判令其向羊某某退一赔三。(高苑)