

# 2018年苏州工业园区法院公布消费维权典型案例

## 案例一:网购中“有图无真相”陷阱

**[案情简介]**2016年12月15日,邹某通过京东网从某网店买了一台Tbiokpad HelixPC平板二合一电脑,价款4999元。网页图片上显示的是平板电脑与Tbiokpad Helix Ultrabook Pro型号的键盘的组合,平板电脑系插入该型号的键盘槽,可作多角度调整。商品的浏览页面无其他图片、文字等对适配的键盘型号进行明确。可邹某收到电脑后发现,该电脑适配的是Tbiokpad Helix Ultrabook 键盘,只能按照键盘槽的固定角度进行翻转,无法进行多角度调整;该电脑配件中有一根Lcovo Mini-DisplayPort 转VGA 适配器,但无法与Tbiokpad Helix Ultrabook 键盘衔接。邹某索赔协商无果,遂起诉到法院,要求该网店按照三倍价款进行赔偿。

**[法官点评]**本案中,商品销售者在网络购物平台上以图片、文字说明等,对所销售的商品的规格、价款等进行说明,构成要约。消费者通过浏览该网页选定具体商品并支付价款的行为,构成承诺。要约与承诺达成一致,双方即构成买卖合同关系。网页上对所出售的Tbiokpad HelixPC 平板二合一电脑的键盘型号虽然未以文字形式进行明确,但商品图片可以清晰、明确地显示出该机型适配的是Tbiokpad Helix Ultrabook Pro 型号的键盘,该商品图片应视为被告要约的组成部分,但该网店向邹某售出的电脑键盘型号与上述要约的内容不符,已构成欺诈。法院最终判决网店支付邹某赔偿金14997元(即该电脑价款的3倍)。

## 案例二:特价国际机票取消航班产生损失谁承担?

**[案情简介]**姜女士在某知名旅游网站看中一款天越直飞韩国济州岛的特价单机票产品,通过该网站客服人员电话咨询了相关信息后,于当日付清了5120元的全部机票费用。就在她准备出游的前一天晚上,突然接到旅行社客服人员电话,称由于航空公司取消了第二天的直飞航班,所以订单已被取消了。如果取消行程成本极高,姜某不得不另行订购出行机票,但因时间受限,机票价格及航班时间的选择受到很大程度的限制,最终往返机票价格升至8000余元,还需退订已购火车票,造成姜某机票、火车票、酒店费用的相应损失。在与网站协商赔偿无果后,姜某诉至法院。

庭审中,被告旅行社认为,原告姜女士办理退票手续是因为航空公司发出航班取消通知,并非被告主观恶意不为原告提供相应产品,且已退还了她的预定机票费用。旅行社可协助姜女士向航空公司索赔,但旅行社并非直接赔偿责任主体。姜女士则认为,自己与旅行社签订协议,旅行社就应该承担相应责任,至于第三方造成的损失应由旅行社与第三方解决。最终在法院主持调解下,原、被告达成协议,旅行社支付姜女士各项损失费用共3050元。

**[法官点评]**旅客在旅游网站上向旅行社订购机票,双方形成何种法律关系,应依据旅客与旅行社签订的合同而定。如果旅行社仅是代旅客向航空公司订购机票,之后航空公司取

消航班,则旅客无权向旅行社主张赔偿损失;如果旅行社向旅客提供的自由行产品中包括机票订购,之后航空公司取消航班,则旅行社有可能依据双方签订的合同内容向旅客赔偿损失。因此,旅客在网上订购机票时,应注意与旅行社所签订合同的内容,尤其是要关注航班取消后损失如何赔偿的约定,避免发生问题后不知道向谁主张权利,尽可能减少因纠纷而产生的损失。

## 案例三:重大疾病保险“确诊即可获赔”究竟靠不靠谱?

**[案情简介]**王某近期被查出患上了恶性肿瘤,庆幸的是王某曾在2014年为自己买过一份保额为30万的重大险。手术后,王某向其投保的保险公司提出理赔申请,但保险公司却对与王某签订的保险合同做解约处理,并且不退还保险费。为此,王某诉至法院。

在法院审理中,保险公司提出反诉申请,认为王某曾在2012年4月份因高血压、高血圧性心脏病在苏州市立医院住院治疗,但未在投保时向保险公司如实告知,与王某的《保险合同》已法定解除,无需赔偿。

法院经审理认为,本案争议的焦点是,被告保险公司是否尽到明确提示说明义务。事实是,保险公司营销人员虽明确王某在投保人签字栏中亲笔签名,但实际向投保人王某询问身体状况时并未按投保单上的询问具体项目向投保人逐项询问,勾选“否”选项也系王某签名后由保险公司人员带回公司后代替勾选,之后的电话回访也仅概括询问投保信息有无如实告知,并没有明确哪些投保信息是否如实告知,现无法认定保险公司尽到了明确提示说明义务,且保险公司抗辩称王某签订合同前所患高血压疾病,与现在所患的恶性肿瘤并无关联。最终,法院判决保险公司支付王某保险金30万元,并驳回保险公司要求解除合同的反诉请求。

**[法官点评]**投保人应选择有资质、口碑和信誉度良好的保险公司,在决定投保重大疾病保险时需做好“如实告知”工作,这是购买商业保险是否能获得赔偿的关键,也是投保人必须履行的义务。保险公司应履行对免责条款的提示、说明义务,否则保险免责条款无效,同时应加强对保险业务员的专业保险业务培训,对保单的审核也应更加严谨细致。

## 案例四:私家车接单网约车服务,驾驶员意外险能否理赔?

**[案情简介]**2016年9月26日,丁某驾驶登记所有人为某汽车租赁服务有限公司的小型轿车在上海市外环高速内圈一号车道由东向西行驶至近56KM处时,因一号车道停有案外人王某驾驶的重型普通货车,致使两车相撞,丁某驾驶的车内乘客当场死亡,丁某经送医院抢救无效死亡,抢救过程中支出医疗费9881元。丁某生前在被告保险公司处投保一款驾驶人意外伤害保险,含有意外伤害医疗保险责任及意外伤害身故和残疾保险责任,保险金额分别为10万元、50万元。丁某家属据此诉至法院,要求保险公司承担责任。

保险公司答辩认为,合同约定保险公司

承担保险责任的前提是被保险人驾驶20座以下非营运客车期间发生的意外伤害事故,而丁某驾驶车辆系营运车辆,不属保险责任范围。

法院经审理认为,丁某在投保时,登记车主为丁某,登记性质为非营运。在保险合同履行过程中,丁某将车辆过户至桂某公司名下,且未按照合同约定及时通知保险人。事故发生时,丁某系受公司指派驾车前往机场接客户。营运车辆在行驶使用方面均与普通自用车辆有显著差异,该差异将直接导致营运车辆危险程度明显提高,车辆驾驶人遭受意外伤害的危险程度亦有所不同。丁某在从事营运活动过程中发生交通事故,不属于保险合同所约定的保险责任范围。最终,法院驳回原告的诉讼请求。

**[法官点评]**营运车辆在行驶线路不确定方面、使用频率方面以及使用时间方面均与普通自用车辆有显著差异,且该差异将直接导致营运车辆危险程度明显提高。因此,在商业保险中,基于对风险的判断与考量,区分营运车辆与非营运车辆适用不同类别的保险属于正常的商业行为。保险人与投保人在投保单中的“非车特别约定”属于对保险责任范围的约定而非对保险责任范围内免责事项的约定,该约定不违反法律规定,合法有效。

## 案例五:二手房交易赔偿谁之过?

**[案情简介]**因颜某夫妇与案外人王某就涉案房屋曾在某中介公司的居间下签订房屋买卖合同,中介公司对涉案房屋在苏州市存量房交易系统进行了挂牌。之后,房屋买卖双方在中介公司人员在场的情况下解除了上述房屋买卖合同,但中介公司在苏州市存量房交易系统对涉案房屋未作撤销挂牌处理。

颜某夫妇将该房屋出卖给案外人蔡某,并签订房屋买卖合同。后来,颜某夫妇被告知该房已被前一家中介公司挂牌,于是要求中介公司撤销,但该中介公司以要核实当事人是否有跳单行为为由,拒不配合,且经房管部门电话通知也仍未做撤牌处理,致使颜某夫妇与蔡某签订的房屋买卖合同无法履行。为此,蔡某诉至法院,要求颜某夫妇承担违约责任。法院判决予以支持,颜某夫妇除应返还蔡某定金5万元外,还应赔偿蔡某违约金15万元。颜某夫妇据此诉至法院,要求前一家中介公司赔偿损失16万元。

法院经审理认为,原、被告之间成立居间合同关系,被告公司作为专业房产中介机构,在获悉原告颜某夫妇与案外人蔡某的房屋买卖合同已解除的情况下,理应及时将涉案房屋从苏州市存量房交易系统撤牌。然而,被告中介公司在原告颜某夫妇向其明确提出撤牌要求后却拒不配合,且经房管部门多次电话通知后仍未撤牌,致使颜某夫妇与蔡某之间的房屋买卖交易客观上无法进行。因此,被告中介公司存在过错,并导致了颜某夫妇向案外人赔偿违约金,故被告应对原告的相关损失承担赔偿责任。综合案件情况,法院最终判定被告赔偿原告损失10万元。

**[法官点评]**合同解除后,当事人合同的权利、义务终止,根据诚实信用原则,当事人仍应根据交易习惯履行通知、协助、保密等义务。本

案中,被告中介公司因原告颜某夫妇的前手房屋交易的便利而将案涉房屋进行网上挂牌交易,其理应在前述房屋买卖交易解除时及时撤销网上挂牌手续。但中介公司拒不配合,导致颜某夫妇后续房屋买卖手续无法正常进行,进而导致颜某夫妇向案外人承担违约责任,中介机构过失或故意侵权导致当事人的损失,应承担相应的赔偿责任。

## 案例六:二手房买卖合同签订后岂能想解就解?

**[案情简介]**2015年,朱某通过赵某购买位于园区某小区李某名下的房产一套,成交价格128万元。赵某与卖家李某、中介公司签订《买卖中介服务协议》,因产权证未满两年,为避税,双方约定一年后再行过户。合同签订后,朱某通过赵某向李某支付了8万元定金及20万元首期款,并依约履行了合同。

然而到了约定的过户时间,李某不愿意配合过户。双方协商未果,朱某将李某诉至法院。法院在审理该案过程中追加了房屋贷款银行作为第三人。被告李某认为,当初交易双方为规避税费,损害了国家利益,应为合同中的无效情形;且原告朱某未还清贷款逾期超过十天,其已行使合同解除权,并据此提起反诉,要求解除双方签订的合同。

法院经审理认为,朱某与李某之间的房屋买卖合同关系依法成立有效。原告朱某未能按合同约定归还涉案房屋的银行贷款,系因被告李某不愿意继续履行涉案合同。李某经朱某的代理人赵某多次催告拒不配合办理网签过户,构成违约。该房屋有设定抵押权,原告朱某自愿代李某清偿结欠的剩余贷款本息。法院最终判决,原告朱某十日内代被告李某向贷款银行归还该房产项下贷款本息(以不超过100万元为限)后注销上述房产抵押登记,将剩余房款支付被告李某,李某收到款项后十日内协助原告办理该房屋产权过户。

**[法官点评]**当事人签订房屋买卖合同时约定一定时间后办理过户手续,系当事人自行处分其权利,属于合理避税,并不存在损害国家利益的情形。该约定内容并不违反法律强制性规定,应属合法有效,另一方当事人仍应根据诚实信用原则配合办理过户等相应手续。合同订立是为了履行,法律将对守约方予以保护,违约方则应当承担相应的责任。

## 案例七:格式条款的认定应从实质要义判断

**[案情简介]**刘某看中某家具公司销售的家具,拟购买价值86105元家具。但他对家中空间尺寸不清楚,对想购买的家具与家里空间是否合适不确定,因而在是否购买上犹豫不决。家具公司声称家具即将涨价,顾客可先付定金再定尺寸。于是,刘某当日与对方签订购买协议,并交付定金2.6万元。后刘某对家中空间尺寸进行实测,发现家具尺寸不合适,在与家具公司多次协商退还定金无果后诉至法院。

庭审中被告家具公司认为,双方在《销售合约单》中约定了退还定金48小时反悔期,原告超出反悔期提出解约要求,无权要求退还定金。

(下转中缝)

(上接8版)

法院经审理认为,原告刘某已交付的2.6万元双方一致确定为定金。双方当事人签约后一周仍就变更部分家具型号进行过协商,即便反悔期过短,基于协商变更,约定的48小时定金反悔期在事实上已进行了调整变更,被告家具公司保障了原告刘某的考虑时间。被告家具公司在合同单上部分家具进行更换后,原告刘某仍予以接受,之后却急于付款义务,缺乏合理性,本案违约的责任在于原告,法律对违约状态下定金没收时间上并无强制性规定,原告刘某交付的定金无权要求返还,但法律规定定金数额不得超过主合同的20%,超过部分应予以返还。最终,法院判决被告家具公司退还原告刘某8779元,驳回了刘某的其他诉讼请求。

**[法官点评]**本案涉及到对格式条款的认定。格式条款的认定并不能完全从形式上是否为打印件而未经双方磋商,而应从本质上对是否存在免除提供方的主要义务、加重对方责任,或免除对方主要权利等实质要义判断。法律对定金约定没收的条件为不履行合同,而并未约定期限,因此是否约定48小时未加重原告负担。此外,原告交付定金后与被告协商更换过部分家具,事实上被告对反悔期也进行了调整。

实情是原告自身原因不再购买,符合定金没收的条件。因交付定金超出价款20%,按照约定判决退还20%定金之外的其余预付款。

## 案例八:超市“低标高收”属典型的价格欺诈

**[案情简介]**2017年4月14日,吕某在其超市买了一只羽毛球,货架标签标示“原价47.80元、现价37.00元”。可这时,超市收银台按照原价48.10元收。吕某发现后将该超市涉嫌欺诈,并向法院起诉,要求超市赔偿500元。

法院审理后,依照《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价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三倍,增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。”判决被告超市赔偿原告吕某500元。

**[法官点评]**民事损害赔偿一般原则为填平原则,即损害多少赔偿多少,但填平原则难以对一部分恶意损害消费者权益的经营者起惩罚作用,也不能很好地补偿消费者实际损失,因此《消法》第五十五条正是要重点规范这种情况。像超市这种低标高收的行为是典型的价格欺诈行为,也是价格法明令禁止的违法行为。

法官在此提醒市民,在购物时要看清楚价签上的价格,交钱时看清电脑小票上的金额,并进行比对。对于价格欺诈,消费者可向消保委、市监部门、物价部门投诉、举报,依据《消法》,消费者有权要求商家支付赔偿金,如果商家拒不接受协商、调解的,消费者也可以通过诉讼来维权。(本版 金列)

ZARA 专厅春装新款上市

全场商品5折起!

原久泰商厦一楼至三楼

天文眼镜城:超轻时尚架+非球抗辐射镜片98元,老花眼镜36元,暴龙眼镜398元,欢迎选购!

地点:观前街久泰商厦四楼

欢迎新老客户光临

乾 泰 祥

春季丝绸面料 丝绸服饰展

江江、浙、沪精品丝绸面料,几十个品种、上千只花型

真丝围巾、披肩、领带、绣品、品种齐全,款式多,欢迎选购。

苏绣被面、织锦缎被面、桑蚕丝被、真丝被套等婚庆用品热销。

百年老字号 比苏丝绸王