

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,邹某通过京东商城从某网店买了一台Thinkpad Helix PC 平板电脑,价款4999元。网页图片上显示的是平板电脑与Thinkpad 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。邹某收到电脑后发现,该电脑适配的是Thinkpad Helix Ultrabook 键盘,只能按照键盘槽的固定角度进行插置,无法进行多角度调整;该电脑配件中有一根Lenovo Mini-DisplayPort 转 VGA 适配器,但无法与Thinkpad Helix Ultrabook 键盘插接。邹某索赔协商未果,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Thinkpad Helix PC 平板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Thinkpad 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,但该网店向邹某出售的电脑键盘型号与上述要约内容不符,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竺直飞韩国济州岛的特价机票产品,通过该网站客服人员电话咨询了相关信息后,于当日支付了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。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。在与网站协商赔偿未果后,姜某诉至法院。

【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。

【案情简介】重大疾病保险“确诊即可获赔”究竟靠不靠谱?

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

【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Thinkpad Helix PC 平板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Thinkpad 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,但该网店向邹某出售的电脑键盘型号与上述要约内容不符,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)。

【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Thinkpad Helix PC 平板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Thinkpad 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,但该网店向邹某出售的电脑键盘型号与上述要约内容不符,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)。

【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Thinkpad Helix PC 平板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Thinkpad 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,但该网店向邹某出售的电脑键盘型号与上述要约内容不符,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,因一号车道伴有案外人黄某驾驶的重型普通货车,致使两车相撞,丁某驾驶的年内乘客当场死亡,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投保一款驾驶人意外伤害保险,含有意外伤害医疗赔偿责任及意外伤害身故和残疾赔偿责任,保险金额分别为10万元、50万元。丁某家属据此诉至法院,要求保险公司承担赔偿责任。

【法官点评】本案中,被告保险公司辩称,合同约定保险公

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,不属于保险责任范围。

【法官点评】本案中,被告保险公司辩称,合同约定保险公

【法官点评】本案中,被告保险公司辩称,合同约定保险公

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黄某就涉案房屋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,房屋买卖双方在中外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。

【法官点评】本案中,被告保险公司辩称,合同约定保险公

案例七:格式条款的认定应从实质意义判断

【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。但因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未果后诉至法院。

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

【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》,因产权证未领两年,为避税,双方约定一年后再次过户。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。

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

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,吕某在某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”。结账时,超市收银台按照价款48.10元计价。吕某发现后向法院起诉,要求超市赔偿500元。

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

(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内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变更后,原告刘某仍以接受,之后却怠于付款义务,缺乏合理性,本案违约责任在于原告。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退还,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,而应从实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意义判断。法律对定金约定没收的条件为不履行合同,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换过部分家具,事实上被告对原告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,吕某在某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”。结账时,超市收银台按照价款48.10元计价。吕某发现后向法院起诉,要求超市赔偿500元。

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

【法官点评】本案中,被告家具公司认为,双方在《销售

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

汇江、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,花式多,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 姑苏丝绸王