

苏州中院发布消费者权益司法保障情况及典型案例

最近,苏州法院认真梳理了过去一年消费者权益案件的审理情况,并筛选典型案例予以发布,以提升消费者维权意识、规范经营者诚信经营、促进消费市场健康发展。据介绍,2017年,苏州法院共受理消费者权益保护案件985件,审结1190件,同比分别下降64%、53%。当前,消费领域案件主要呈现以下特征:

涉诉领域方面。因购买食品、保健品、数码电子产品引发的消费纠纷数量依旧较多,占同类案件70%以上,此外,因大宗商品如空调、电视、车辆引发的案件也明显增加。随着人民生活水平的不断提高,消费者更加重视精神需求的满足,由此引发的服务领域类的纠纷如旅游、美容美发、教育培训、保险理财、网络约车等消费类案件亦不断上涨。

涉诉主体方面。随着网络科技的日益发展,网络购物、电视电话平台逐渐成为人们的主要消费渠道,加之网上商户良莠不齐,由此引发的购物纠纷数量比重较高,占比全部案件将近60%。在实体店消费方面,随着知名商场、大型超市不断依法规范经营行为,消费纠纷逐渐转移发生在小商品市场、个体超市、移动摊贩等购物场所。

诉讼请求方面。消费者的主要诉求仍然相对集中在消费者因购买到不安全食品故要求经营者承担“退一赔十”惩罚性责任以及因经营者销售商品存在欺诈行为故消费者主张经营者承担“退一赔三”责任。另外,因餐厅酒店、旅行社、健身场馆、商场等未尽到安全保障义务造成消费者权益受损,消费者要求经营主体赔偿损失的诉求也呈现上升趋势。

争议焦点方面。商品标识是否符合国家标准、食品质量是否存在安全隐患、经营者是否存在欺诈行为,依旧是消费者和经营者的主要争议焦点。消费者在案件中的起诉理由主要聚焦于产品包装标识不规范、不全面,经营者存在虚假宣传,经营者的抗辩理由往往是标签问题并不影响产品质量、原告方明知问题产品却仍以牟利为目的进而大量购买故其不构成欺诈等。

结案方式方面。相对于其他案件类型,消费者保护纠纷案件的诉讼标的额较小,消费者的调解意愿较强,大部分商户基于维护商誉的需要也更倾向于通过调解方式处理纠纷,故消费类案件的调解率相对较高。在2017年全市法院审结的一审消费类纠纷1190余件中,调解率高达75%。

案例一:电动自行车充电爆炸引发火灾消费者可向生产商索赔

(审理法院:张家港市人民法院)

【案情】2016年10月1日,王某于电动车某经销商处购买了一辆电瓶车,发票上注明生产商为A公司。2016年11月12日1时许,王某在出租屋内给电动车充电时发生爆炸并引发火灾,致王某及子女二人烧伤,电动车及室内空调、装修有不同程度烧毁。事故发生后,王某三人被送往医院治疗,先后支付医疗费185062元。2016年12月14日,消防部门出具火灾事故认定书,认定起火原因排除用火不慎、外来火种,不排除电动车充电过程中充电器和锂电池故障引起可燃物所致。因产生巨额医药费无处索赔,王某将电瓶车生产商A公司告上法庭,请求其承担赔偿责任。法院经审理认为,购车发票可以认定王某购买的电瓶车与A公司生产的产品之间存在归属关系,消防部门出具的火灾事故认定书认定起火原因排除用火不慎、外来火种,不排除电动车充电过程中充电器和锂电池故障引起可燃物所致。王某

已经提供初步证据证明电动车充电过程中充电器和锂电池故障引起可燃物具有高度盖然性,在A公司未能提供相反证据证明涉案电动车质量合格或王某在使用电动车过程中存在任何不当行为的情形下,应当认定涉案电动车存在质量缺陷。据此,法院遂判决:A公司赔偿王某因涉案火灾事故造成的医疗费185062元。

【点评】根据《中华人民共和国侵权责任法》第四十三条之规定,因产品存在缺陷造成损害的,被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿,也可以向产品的销售者请求赔偿。产品缺陷由生产者造成的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。因销售者的过错使产品存在缺陷的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。本案中,因电动车存在缺陷,王某在充电过程中电动自行车爆炸并引发火灾,王某就其所遭受的损失有权选择向电动生产商主张赔偿。产品缺陷责任适用无过错归责原则,一旦因产品质量致人身或财产产生损害,生产者只能就法律规定的免责事由进行举证抗辩。因此,消费者在购买产品时,务必要留存销售发票等凭证,以证明产品确系某生产者生产。在使用产品过程中,消费者也要遵循产品的使用说明,避免意外事故的发生。从生产者而言,生产者在产品生产过程中更应严格恪守国家及行业标准,杜绝缺陷产品的产生,保证流通入市场的产品安全、合格。

案例二:娱乐活动经营者违反安全保障义务的应承担相应的赔偿责任

(审理法院:江苏省太仓市人民法院)

【案情】原告朱某到甲公司处进行越野赛道体验驾驶活动,朱某在驾驶过程中受伤构成九级伤残。朱某认为甲公司未尽到安全保障义务致其受伤故要求甲公司承担全部赔偿责任。甲公司抗辩其提供的并非娱乐活动而是体育活动,另外其已尽到充分的安全保障义务,故应由朱某自行承担风险。法院经审理后认为,甲公司从事的涉案经营项目系向公众开放的四轮全地形车驾驶体验活动而并非是体育赛事,其对于购票进场体验的人员并未在身体素质、驾驶经验等方面设置具体条件,体验者所驾驶的全地形车和相关防护装备均由其提供。因此,甲公司作为经营者对体验者在体验活动中的人身安全应当给予更高的关注,不能以体育活动为由免除其应尽之义务。本案中,甲公司未能提供全地形车的购买发票及产品合格证等其他安全证明。另外,甲公司明知全地形车在驾驶过程中有可能会发生侧翻,驾驶者在翻车时双手如伸到车子以外可能受伤,但甲公司仅为驾驶者配备手套而并未为驾驶者的手臂提供安全防护,导致朱某在翻车时手臂触碰到全地形车的钢架受伤。据此,甲公司在保障体验者人身安全方面存在较为明显的疏漏,其未能尽到安全保障义务,应当对朱某的损害结果承担主要的赔偿责任。同时,甲公司在经营活动采取了一些措施以防范安全风险,如通过播放视频、签署免责声明等方式向朱某提示了体验活动中的相关风险,其中对翻车时应当双手紧握方向盘的注意事项以图片和文字的方式向朱某明确予以告知,还提供了头盔和安全带等防护装备,在驾驶场地也设置了LED台以观感体验人的驾驶状态。朱某在知晓相关风险的情形下,其应当谨慎驾驶、合理避险,有意识地控制风险、注意自身安全,以防止损害事故发生,故朱某对自身损害的发生也存在过错,应当减轻甲公司的赔偿责任。综合上述因素,法

院酌情确定甲公司对朱某的损失承担60%的赔偿责任。甲公司不服一审判决提起上诉,二审经审理后维持原判。

【点评】我国消费者权益保护法第四十八条规定,经营者对消费者未尽到安全保障义务,造成消费者损害的,应当承担侵权责任。另外,《中华人民共和国侵权责任法》第三十七条规定:“宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。”本案中,甲公司提供的四轮全地形车体验活动面向社会大众开放,其在为消费者提供体验式服务的过程中应当依法履行安全保障义务。因甲公司提供的体验式活动的机器设备存在安全隐患,另外甲公司亦未能向消费者提供配套的安全防护措施,故法院认定甲公司未对消费者尽到安全保障义务。从中可见,营业场所的经营者作为消费服务的提供者,对消费过程中可能存在的风险应有所预见,并采取安全、周到的防护措施和明显、详尽的提示,把发生意外的可能性降到最低。作为消费者,也应在消费过程中具有风险意识,理性判断消费的危险程度,时刻注意人身财产安全,做到安全、理性消费。

案例三:对于非食品、药品消费领域消费者明知产品存在质量问题而仍购买并主张惩罚性赔偿的,人民法院不予支持

(审理法院:苏州市虎丘区人民法院)

【案情】2017年3月1日,原告黄某至被告某商场处购买了一件某知名产品,价款为4000元。购买后,黄某通过电话拨打查询该产品的防伪码时被告知其购买的系属假冒产品。2017年3月2日,黄某又至该商场购买同一类型知名产品两件。随后,王某向有关部门进行举报投诉,有关部门查扣了黄某从被告商场处所购买的产品并委托相关品牌企业进行鉴定,相关品牌企业出具鉴定证明表载明黄某购买的产品并非其公司生产、包装出品,为假冒产品。黄某向法院起诉要求被告商场针对其购买的所有商品承担退还货款12000元并支付三倍价款36000元的惩罚性赔偿责任。审理过程中,黄某变更诉讼请求为要求商场退还所有货款12000元并支付其第一次购买产品时所花费商品价款的三倍赔偿款12000元。法院经审理认为,经营者提供商品有欺诈行为的,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的三倍。在本案中,针对黄某的第一次购买行为,被告商场销售假冒产品的行为构成欺诈,黄某提出要求商场退还货款并进行三倍赔偿的诉讼请求,符合法律规定,法院予以支持。法院遂判决支持了黄某变更后的诉讼请求。

【点评】《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第三条规定:“因食品、药品质量问题发生纠纷,购买者向生产者、销售者主张权利,生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的,人民法院不予支持。”然而,对于非食品、药品的普通消费领域,惩罚性赔偿的构成要件是经营者提供商品或者服务有欺诈行为。对此,我国消费者权益保护法第五十五条明确规定,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。对于欺诈的认定,应当符合我国民事法律规定有关欺诈行为的界定,

即一方当事人故意告知对方虚假情况或者故意隐瞒真实情况诱使对方作出错误意思表示。本案中,针对黄某的第二次购买行为,因黄某已明知产品存在质量问题而仍然购买,故不符合惩罚性赔偿构成要件中对于欺诈行为的界定。因此,如黄某仍坚持针对其后续购买的产品要求经营者承担惩罚性赔偿的,人民法院则不予支持。近年来,职业打假人出现以来对于提升消费者维权意识、打击经营者违法侵权行为起到了一定积极作用,但职业打假群体引发的大量诉讼也日益呈现出负面影响。对此,最高人民法院明确不宜将食药纠纷的特殊政策推广应用到所有消费者保护领域,对于逐步限制职业打假人的牟利性打假行为起到了积极作用。

案例四:销售不符合食品安全标准的进口食品应承担惩罚性赔偿责任

(审理法院:苏州市吴中区人民法院)

【案情】2017年6月8日,原告张某在A公司开设的网店上购买了俄罗斯进口牛肉罐头午餐肉。罐头贴有中文标签,其内容标注品名:×牌牛肉罐头,原产地:俄罗斯,生产厂家:某肉罐头制造厂,厂家地址:俄罗斯某地,配料表:牛肉、洋葱、盐、黑胡椒、桂叶,生产日期,详见罐底,保质期:24个月;进口商:满洲里某公司;净含量:500克。张某起诉认为,A公司销售的进口食品不符合食品安全标准,故要求A公司退还货款并支付货款十倍的惩罚性赔偿款。后经法院主持调解,双方当事人自愿达成如下协议:A公司支付张某人民币20000元,涉案的俄罗斯进口牛肉罐头午餐肉不予退还,予以销毁。

【点评】《中华人民共和国食品安全法》第九十二条规定,进口的食品、食品添加剂、食品相关产品应当符合我国食品安全国家标准。进口的食品应当经出入境检验检疫机构依照进出口商品检验相关法律、行政法规的规定检验合格。本案中,被告销售的涉案食品标注为俄罗斯进口牛肉罐头,而根据2015年9月21日国家质量监督检验检疫总局、农业部发出《关于防止希腊和俄罗斯牛结节性皮肤病传入我国的公告》(2015年第111号)载明:“为防止牛结节性皮肤病传入我国,保护我国畜牧业安全和人体健康,根据《中华人民共和国进出境动植物检疫法》等有关法律法规的规定,现公告如下:一、禁止直接或间接从希腊、俄罗斯输入牛及相关产品(源于牛未经加工或者虽经加工但仍有可能传播疫病的产品),停止签发从希腊、俄罗斯进口牛及其相关产品的《进出境动植物检疫许可证》。二、自本公告发布之日起启运的来自希腊、俄罗斯的牛及其相关产品,一律作退回或销毁处理。”。涉案食品属禁止进口产品,销售者不能提供涉案产品的相关报关单据、入境货物检验检疫证明、产品检验检疫卫生证书、海关发放的通关证明等进口食品所应具备的材料,可以认定涉案食品为不符合食品安全标准的食品,故销售者应依法承担“退一赔十”的惩罚性赔偿责任。经法院组织调解,双方当事人达成调解协议,由案涉食品的销售者赔偿原告20000元。考虑到案涉食品属可能传播疫病的食品,应妥善作好无害化处理以防止疫病流行,故涉案食品不宜退还经营者或由消费者自行随意处理。据此,法院最终对涉案食品不予退还并由专业处理机构予以销毁。

(黄源榕 余刚)