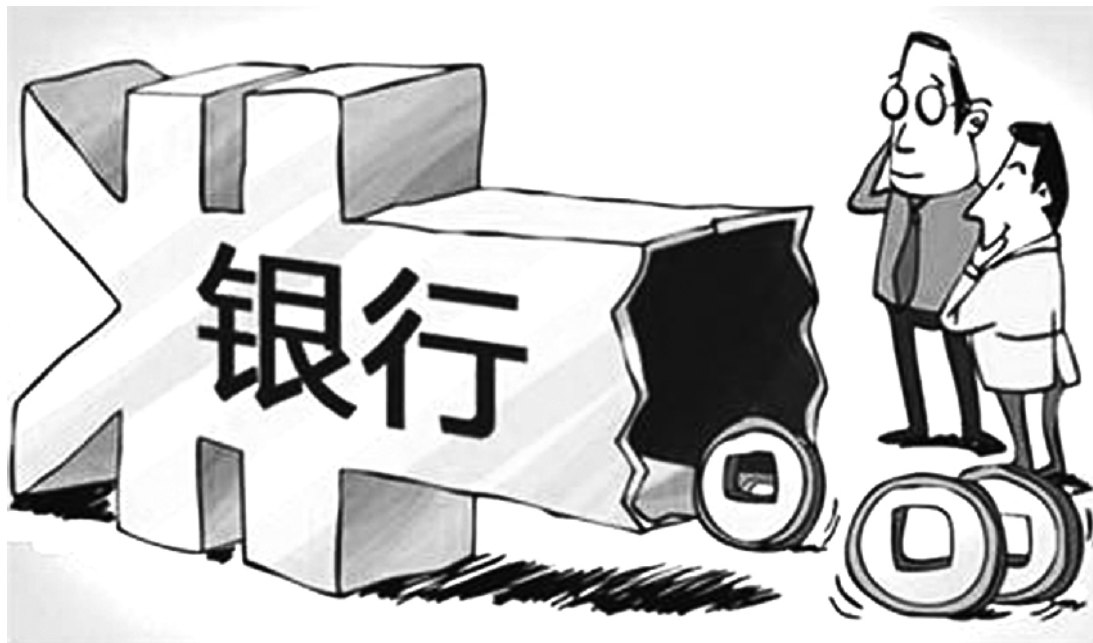


# 储户存款屡被忽悠 谁担责?

律师：银行应担责并应尽快建立银行诚信体系

□本报记者 博雅

本来是去银行存款的，却被人忽悠得买了保险；本来是去银行存款的，却被人忽悠得买了理财；本来是去银行存款的，却被人忽悠得连本金都被人骗跑了！近日因一名储户在石家庄中国工商银行石家庄建南支行存储的1080万元巨款离奇被骗，仅剩124元的事件被媒体曝光后，储户去银行存款被忽悠的问题，一下子就揪住了人们的心！去银行存款，在银行里被银行里的工作人员忽悠了，到底是储户的错还是银行的错，对储户来讲，难道银行还不如自己家的菜窖里藏钱安全吗？带着人们的疑问，记者走访了北京市律师协会刑事司法专业委员会委员，原北京市朝阳区律师协会金融专业委员会委员，北京中视律师事务所主任李玉祥律师。



## 储户银行里被忽悠 谁来承担法律责任

记者：李律师您好，最近储户去银行存款，被银行工作人员忽悠的买了保险，买了理财，甚至被骗跑了巨额存款的事情屡见网络和报端。请问，储户去银行存款，在银行里被穿着银行工作服、挂着银行工作胸牌的人忽悠了，过错到底在银行还是储户，到底该由谁承担法律责任？

李玉祥：如果储户去银行存款，确实是在银行里被忽悠了，被穿着银行工作服、挂着银行工作胸牌的人忽悠了，那么，过错就应该是银行的，就应该由银行来对储户的损失承担民事责任。

记者：具体的理由和依据是什么？

李玉祥：首先，作为一名银行的工作人员，在银行的营业场所，穿着银行工作服、挂着银行工作胸牌，又是在银行的正常营业时间内，他的行为就是职务行为，一言一行都是代表银行的，这是银行应当承担法律责任的事实依据。

第二，从法律上讲，银行的工作人员就是银行的代理人。《民法通则》第63条规定：“公民、法人可以通过代理人实施民事法律行为。代理人在代理权限内，以被代理人的名义实施民事法律行为。被代理人对代理人的代理行为，承担民事责任。”这是银行应当对储户承担法律责任的第一个法律依据。

第三，《合同法》第49条规定：“行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立合同，相对人有理由相信行为人有代理权的，该代理行为有效。”这是银行应当对储户承担法律责任的第二个法律依据。这也就是法律上讲的表现代理，只要储户有理由相信代理人的行为是代表银行的，并且银行方面没有证据证明储户相信代理人是代表银行的有过错，银行就应该对储户承担法律责任。

第四，《消法》第18条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使

用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。”这是银行应当对储户承担法律责任的第三个法律依据。

## 在银行买理财被忽悠 储户自身是否有错

记者：储户去银行存款，自己被人忽悠得买了保险，买了理财，甚至就是给人诈骗了，难道储户自己一点责任也没有吗？

李玉祥：从情理上说，储户是有过错、有责任的。因为改变存款初衷而买了保险、买了理财产品，甚至按照骗子的要求将存款存入骗子指定的账户的决定，毕竟是储户在当时的特定条件下轻信了别人的忽悠，自己做出的。但是严格从法律上来讲，储户是没有过错的，也就是没有责任。

记者：为什么情理上有过错，却不必承担法律责任呢？

李玉祥：首先，从合同角度来讲，银行的存、贷款职能本身就是对手里有经济节余、有闲钱的潜在储户的存贷款要约；储户拿着自己手里的经济节余、闲钱来到银行办理存款业务就是对银行存款要约的承诺。在窗口办理存款手续只是法律形式问题，而不是合同内容的实质问题。也就是说储户选择进你家银行的门存款，而没有选择进其他银行的门存款是没有过错的。

其二，储户在你家银行的营业场所，被穿着你家银行工作服、挂着你家银行工作胸牌的人劝导着，在你家银行的营业窗口办理了别人家的保险业务、理财业务、甚至是嫌疑人的“诈骗业务”，临走还要对你家银行的工作人员说一声“谢谢”，储户从进门到出门始终相信的是你这家银行，诚实守信，也没有任何的过错吧？

另外，一些储户，特别是一些进城务工的农民、老年人储户，他们根本没有金融、网络、理财、保险的风险常识和概念，只知道存款和利息，他们一进银行的门，把钱存在你家银行的承诺就从来没变过。而银行的工作

人员，却利用信息优势、专业优势、心理优势在储户的不知不觉中，以高利息为诱饵，悄悄改变了邀约人。储户给你银行的承诺，被银行廉价转让给了别人，储户递进你营业窗口的钱，你给想办法放进了别人的账户，储户有过错吗，还是没有吧？

## 储户要想预防被忽悠 办理手续不能怕麻烦

记者：我注意到一些被忽悠的储户各方面的素质也是非常高的，如前面提到的石家庄被骗1080万元存款的储户，也算是成功人士，像这样的人都被骗，更何况普通的老百姓？您能用您的执业经验和专业知识提示一下广大储户，如何预防在银行存款时被忽悠吗？

李玉祥：没错，有些律师，甚至法官、检察官、警察、金融专家等，去银行存款时也一样会被忽悠。要想预防被忽悠，储户投资一定要谨慎。

记者：具体应该怎么做呢？

李玉祥：我想储户应当注意以下几个问题。

一是要坚持去银行存款的初衷，本金安全第一，赚取利息第二的原则。凡是在银行存款时被忽悠了的储户，都是在关键的作出决定的时候，颠倒了本金安全与赚取利益的关系。追求简单，拒绝复杂。去银行存款安全、透明，手续简单，钱存进去，拿回存单或存折。但是你的存款要是被所谓的高利息诱惑的去买了保险或理财产品，手续可要麻烦的多了，至少要多签一份购买合同，而且真正能够看懂这份合同的储户不多，在银行办理存款手续越复杂、越专业、越不透明，越难理解，储户面临的风险就越高！

二是想赚取更高的利息，绝对不能怕麻烦，有赌博、侥幸心理。有的储户，文化等各方面素质都很高，事业也很成功，但是他们绝对不会去银行存款这样的“小事”上去花很多心思，且又很自信爱面子，当“银行工作人员”向他们热情地推销金融产品时，他们根本就不懂人家推销的保险、理财产品的奥妙是什么，甚至连购买合同都没看懂，

就嫌麻烦，以一种自信、赌博的侥幸心理潇洒地签字了。其实，要知道隔行如隔山，在你的公司你有赚大钱、捡西瓜的本事，在银行你可能连赚利息、捡芝麻的能力都没有。

三是储户一定要懂得银行存款的安全，与高额的利息回报，是鱼和熊掌不可兼得的关系。在保险、理财、基金、债券、股票等金融产品满天飞的今天，高利息、无风险的馅饼天上是没有的。另外，特别对老年储户讲一点，保护自己财产隐私权，要比赚取银行利息重要得多。在有效保护自己财产隐私权的前提下，去银行存款应当尽量与儿女等亲属商量。

## 储户存款屡屡被忽悠 呼吁银行建诚信体系

记者：能否再从法律角度，对储户在银行存款时屡被忽悠的现状做一分析，并给一些建议？

李玉祥：储户在银行被忽悠也好，被诈骗也好，问题都出在是否讲诚实信用上。我国虽立法保护诚实信用，但在社会实践中，人们做事的诚信度还有待提高。有的银行给客户建立了诚信档案，给不讲诚信的客户建立了黑名单。

然而，银行自身的诚信档案谁来建？对不讲诚信的银行黑名单谁来建？国外按照信誉好坏给银行排名，定期公布，而国内没有。在国际上，是否讲诚信将是国内银行与国际银行的主要竞争内容。对于银行来讲，就是得储户者得天下！因此我认为，建立银行、保险等金融企业的诚信体系早已迫在眉睫了。

记者：若储户在银行存款时被忽悠被骗，状告银行，要注意什么？

李玉祥：具体问题要具体分析。难点是庭审时的举证，储户要有充分的证据来证明到银行存款才是自己的真实意思表示，购买保险、购买理财产品等不是自己真实的意思表示。否则很难胜诉。

也就是说银行将储户对它的信任廉价转让，如果储户拿不到银行存在欺诈骗或者过错的证据，法律就很难追究银行的责任。

## 【法律咨询台】

### 电视购物起争议 7日退货得实现

随着有线电视的普及，电视购物正加快脚步走进我们的生活，电视购物频道发展的很快，那么电视购物中如果发生纠纷，我们该如何处理呢？

#### 典型案例

2015年5月7日，天通苑工商所接到消费者吕女士来电，表示自己5月5日通过电视频道订购了一台加湿豆芽机，5月7日上午，商家送货上门，消费者吕女士当场支付了399元现金。下午吕女士就发现该豆芽机漏水严重，她联系了电视栏目组，栏目组要求其找商家。她又联系了商家要求退货，商家表示不能退只能换。因此，消费者吕女士就联系工商部门，要求协调解决此消费纠纷。

天通苑工商所工作人员从消费者处得到了商家的电话，联系了商家，商家表示消费者已经拆封使用了，因此可换但不可退。工作人员告知商家，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，通过电视购物消费者是可以享受7天无条件退货的。而且根据2015年3月15日起施行的《侵害消费者权益行为处罚办法》第九条规定，商家采用电视等方式销售商品，应当依照法律规定承担无理由退货义务，不得故意拖延或者无理拒绝，不得以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货，否则超过15日仍不退货的，视为故意拖延或者无理拒绝，工商部门将依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第56条对商家予以处罚。

商家表示对《消法》和《侵害消费者权益行为处罚办法》以前不是很明白，听工作人员讲解后，表示明白了，将立即安排人员上门给消费者办理退货。消费者吕女士对调解结果表示满意，感谢工商部门的帮助。

#### 工商提醒

一是在电视购物前应当核实经营者有关信息，比如名称和地址等，通过企业信用信息公示系统查询企业信用情况，做到心里有底；二是电视购物过程中要注重商品或服务的实际情况，不能贪图便宜，不要购买低于市场价特别多的商品，这很可能是商店吸引消费者的诱饵，避免上当受骗；

三是消费者要注意保存相关电视广告内容信息，尤其是商家对产品的表述和承诺，向商家索要发票，以便事后据此维护自己的合法权利。

马润康 段净娜



昌平工商专栏