



为深入贯彻《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)、《食品安全法》等相关法律和司法解释,回应广大消费者对司法维权的关切,弘扬消费者维权的司法理念,切实维护消费安全,拉动消费持续增长,促进新常态下的经济社会发展,近日,最高人民法院召开典型案例新闻通气会,通报相关消费者维权典型案例。

最高人民法院发布 消费者维权典型案例

□罗书臻

【案例1】

出售过期阿胶糕 超市被判赔十倍

——经营者销售过期食品,属于明知食品不安全而销售的行为,消费者有权请求退还货款并支付价款十倍赔偿。

基本案情

2013年6月17日,股崇义向武汉汉福超市有限公司汉阳分公司(以下简称汉福超市)支付251元,购买桃花姬阿胶糕一盒,食品外包装载明的生产日期为2012年8月7日,保质期为10个月。购买后股崇义发现食品已过保质期,即向该超市要求退货未果,遂向湖北省武汉市汉阳区人民法院起诉,请求汉福超市退还货款251元,十倍赔偿货款2510元,支付交通费3000元等。

裁判结果

一审法院认为,股崇义提供的购物发票可以证实其与汉福超市建立了买卖合同关系。关于股崇义现持有已过期并据以提起诉讼的桃花姬阿胶糕是否当时汉福超市所销售的商品的认定。

首先,股崇义提供了商品实物及购物发票,完成了证明消费者购物的举证责任,且股崇义于购买当日就向汉福超市反映情况要求退货,双方协商不成于同日就向武汉市工商行政管理局汉阳分局进行了申诉,股崇义反映产品质量问题很及时。汉福超市虽辩称股崇义要求退货的过期桃花姬阿胶糕不是汉福超市卖场提供的,但未向法院提交同期进货的证据证实不是汉福超市卖场销售的,与股崇义提供的桃花姬阿胶糕不是一批次产品。汉福超市不能提供完整的食品进货查验记录,应承担举证不能的责任。其出售超过保质期的食品是法律所禁止的行为。据此,一审法院依法判决汉福超市退还货款251元,十倍赔偿货款2510元,赔偿股崇义交通费500元。

随后,汉福超市提起上诉。武汉市中级人民法院二审经审理,判决维持原判。

【案例2】

网上售价有欺诈 商家退货又赔偿

——销售者网上销售商品有价格欺诈行为,诱使消费者购买该商品的,即使该商品质量合格,消费者有权请求销售者“退一赔三”和保底赔偿。

基本案情

2014年4月8日,小米科技有

限责任公司(以下简称小米公司)在其官方网站上发布的广告显示:10400mAh移动电源,“米粉节”特价49元。当日,王辛在该网站上订购了以下两款移动电源:小米金属移动电源10400mAh银色69元,小米移动电源5200mAh银色39元。王辛提交订单后,于当日通过支付宝向小米公司付款108元。同月12日,王辛收到上述两个移动电源及配套的数据线。同月17日,王辛发现使用5200mAh移动电源的原配数据线不能给手机充满电,故与小米公司的客服联系,要求调换数据线。小米公司同意调换并已收到该数据线。

此后,王辛以小米公司对其实施价格欺诈为由向北京市海淀区人民法院起诉,请求撤销网络购物合同,王辛退还小米公司两套涉案移动电源,并请求小米公司:赔偿王辛500元;退还王辛购货价款108元;支付王辛快递费15元;赔偿王辛交通费、打印费、复印费100元。

裁判结果

一审法院认为,涉案网络购物合同有效,小米公司的行为不构成欺诈,王辛的诉讼请求证据不足,故判决驳回其诉讼请求。王辛不服,向北京市第一中级人民法院提起上诉。

二审法院认为网购合同有效,消费者拥有公平交易权和知情权。由于小米公司网络抢购此种销售方式的特殊性,该广告与商品的抢购界面直接链接且消费者需在短时间内作出购买的意思表示。王辛由于认同小米公司广告价格49元,故在“米粉节”当日作出抢购的意思表示,其真实意思表示的价格应为49元,但从小米网站订单详情可以看出,王辛于2014年4月8日14时30分下单,订单中10400mAh移动电源的价格却为69元而非49元。

小米公司现认可小米商城活动界面显示错误,存在广告价格与实际结算价格不一致之情形,但其解释为电脑后台系统出现错误。由于小米公司事后就其后台出现错误问题并未在网络上向消费者作出声明,且其无证据证明“米粉节”当天其电脑后台出现故障,故二审法院认定小米公司对此存在欺诈消费者的故意。据此,该院判决王辛退还小米公司上述两个电源,小米公司保底赔偿王辛500元,退还王辛货款108元,驳回王辛其他诉讼请求。

【案例3】

网购电脑被冒领 快递公司退货款

——消费者网购的货物在交付过程中被他人冒领,消费者主

张销售者与送货人共同承担赔偿责任的,根据合同相对性原则,应由销售者承担赔偿责任。

基本案情

2013年3月19日,杨波以网购形式从付迎春开办的电子经营部购买价值15123元的电脑一台,下单后货款及邮寄费95元均已向付迎春付清。同日,付迎春委托巴彦淖尔市合众圆通速递有限公司乌拉特前旗分公司(以下简称速递公司)送货。该货物于同月24日到达交货地后被他人冒领。为此,杨波多次要求付迎春交货未果,遂诉至内蒙古自治区乌拉特前旗人民法院,请求判令速递公司、付迎春赔偿其电脑款15123元和邮寄费95元。

裁判结果

受诉法院认为,杨波以网购形式从付迎春处购买商品,并向付迎春支付了货款和邮寄费,付迎春作为托运人委托速递公司将货物交付给杨波,分别形成网购合同关系和运输合同关系。从当事人各自的权利义务来看,在网购合同中,杨波通过网上银行已经支付了货款和邮寄费,履行了消费者的付款义务,付迎春作为销售者依约负有向杨波交货的义务。虽然付迎春已将货物交给速递公司发运,但在运输过程中,速递公司的工作人员在送货时未验证对方身份信息擅自将货物交由他人签收,销售者付迎春尚未完成货物交付义务,构成违约,故对杨波请求付迎春赔偿已付的电脑款15123元,邮寄费95元的诉讼请求应予支持。

根据合同相对性原则,合同只约束缔约双方当事人,速递公司将货物错交给他人,属于付迎春与速递公司之间的运输关系。速递公司不应在本案中承担赔偿责任,故对杨波关于速递公司应当承担赔偿责任的请求不予支持。受诉法院判决付迎春赔偿杨波已付的电脑款15123元及邮寄费95元。当事人均未上诉。

【案例4】

谎称床垫能防癌 构成欺诈三倍赔

——经营者对其保健用品作虚假宣传,诱导消费者购买,构成商业欺诈,消费者有权请求经营者退还货款并支付货款三倍的赔偿。

基本案情

2014年4月16日,于奥泳在毕丽萍处以14100元的价格购买双宁牌功能性保健床垫二套,规格为2米×1.5米×0.12米。经使用,该床垫并没有毕丽萍宣传的预防癌症发生、抑制癌细胞生

长、治病防病等功能。为此,于奥泳向山东省威海火炬高技术产业开发区人民法院起诉,主张毕丽萍的行为对其构成欺诈,请求判令毕丽萍退还货款28200元,并按购货价款三倍赔偿其84600元。

裁判结果

受诉法院经审理认为,毕丽萍认可于奥泳所主张的事实,其行为构成了商业欺诈,并承认应按原告诉讼请求退还货款并支付货款三倍的赔偿。该院依照《消费者权益保护法》第五十五条之规定,判决毕丽萍返还于奥泳货款28200元并赔偿于奥泳购货三倍的价款84600元。毕丽萍未上诉。

【案例5】

预收费后变地址 商家被判退余额

——消费者在使用预付卡消费过程中,因经营者不在原地址经营,导致消费卡无法使用,其有权请求解除合同并退还预付卡余额。

基本案情

2013年9月3日,婴儿王某在北京伊露游婴儿用品有限公司(以下简称伊露游公司)体验游泳一次,其母向伊露游公司交纳办理游泳卡押金100元。同月5日,其母向伊露游公司交纳办理40次游泳卡余款2498元(期限为2013年9月5日至2014年9月5日)。办卡后王某曾游泳一次,未出现哭闹的现象,在第三次和第四次游泳时出现哭闹。二审中伊露游公司已不在原地址经营,王某的游泳卡已不能继续使用。王某以伊露游公司提供的服务不符合合同约定,王某无法实现合同目的为由,要求与伊露游公司解除合同,并退还剩余款项,但遭拒绝,遂向北京市丰台区人民法院起诉,请求伊露游公司返还其押金100元和游泳卡余额2387.55元。

裁判结果

一审法院认为,王某与伊露游公司之间口头订立的服务合同有效。王某诉称的伊露游公司经营范围、地址与发票问题,与合同目的无关;所称伊露游公司违反相关管理条例及提供的服务不符合约定,证据不足,无法证明其合同目的无法实现与伊露游公司的行为存在因果关系,故判决驳回王某的诉讼请求。王某提起上诉称,伊露游公司有违约行为,合同应予解除。

北京市第二中级人民法院二审认为,在本案二审过程中,伊露游公司经合法传唤未到庭应

诉,亦未在其经营地及注册地经营,致王某购买的游泳卡无法继续使用,合同事实上已无法履行。王某要求解除合同的上诉主张,符合《合同法》第93条规定的合同解除的情形。据此,该院判决:撤销一审判决,解除王某与伊露游公司之间的服务合同,伊露游公司退还王某游泳卡费用2262.65元,押金100元。

【案例6】

安装空调出隐患 造成损失被判赔

——销售者依约安装其销售的空调机,安装过程中因不慎发生安全隐患,造成消费者损失,应当承担相应的赔偿责任。

基本案情

2008年4月30日,吴军梅向浙江苏宁云商商贸有限公司(以下简称苏宁公司)购买大金牌空调机一台,总价款8051元。苏宁公司向吴军梅出具安装单,并依约于2008年5月11日派人到吴军梅家中安装空调机。2013年8月,吴军梅家中客厅及相邻房间的地板、墙面被水侵蚀。经大金空调售后人员检查确认,空调机排水管道通过的墙洞处没有封堵,老鼠咬断墙洞处排水管漏水所致。吴军梅对受损地板、墙面及相关区域进行了维修,维修费用未获赔偿。吴军梅遂向浙江省杭州市萧山区人民法院起诉,请求判令苏宁公司赔偿其损失14104元,并支付精神损害抚慰金1万元。

裁判结果

受诉法院经审理认为,吴军梅与苏宁公司之间的买卖合同关系成立且合法有效。空调机是一种安装规范要求较高的制冷设备,苏宁公司作为销售者,不仅应提供符合质量要求的机器设备,也应提供符合规范要求的安装服务。吴军梅购买的空调机不论实际是由生产厂家安装还是由销售者安装,都不能排除销售者作为合同相对方负有的确保空调正常使用,不造成人身财产损害的义务。苏宁公司未尽到合理谨慎注意义务,未能确保空调排水管道通过的墙洞封堵,以致老鼠能够进入墙洞咬断排水管,造成漏水,引起屋内墙面、地面受损。其未妥善履行合同义务与受损结果有因果关系,对吴军梅因此遭受的损失负有责任。

吴军梅作为消费者,要求苏宁公司赔偿修复地板、墙面产生的费用,该院予以支持。吴军梅主张的误工费和精神损害抚慰金,缺乏依据,该院不予支持。该院判决苏宁公司赔偿吴军梅实际修复费用12175元。苏宁公司未上诉。