



无锡法院发布去年消费维权案件大数据

重拳出击! 多措并举维护消费者权益

近日,现代快报记者从无锡市中级人民法院获悉,2018年度,全市各基层法院新收涉及消费者权益纠纷案件125件,审结115件,涉案标的总金额为2488.5万元,与同期相比分别下降21.9%、60.5%、4.1%。案件数量的大幅下降,主要是因省高院2016年出台相应规范,对惩罚性赔偿的适用问题予以了严格限定,诸多职业打假者难以再通过诉讼牟利。

朱鲸润 无锡法院

汽车类消费纠纷增长明显

从消费类纠纷案件的特点来看,涉及消费领域不断扩大。除传统的食品类消费纠纷外,网络代购、美容服务、家具装饰、珠宝首饰、车辆、通信服务等日常生活的各个领域的纠纷频现,消费者维权意识日渐提高。

涉及大宗类商品如汽车类消费纠纷增长明显。随着生活水平的不断提高,群众的购买力也在不断提升,汽车已经成为了众多家庭的日常生活用品。近年来,因汽车消费引发的维权纠纷凸显,2018年全市法院新收汽车类消费纠纷案件占总消费维权纠纷的10.4%。因此,虽然总的消费纠纷案件数量有大幅下降,但是由于大宗商品维权纠纷增多,涉案标的总金额并未有太大变化。

诉讼主体仍相对集中、特定。从原告来看,职业索赔群

体仍是启动诉讼的主流人群,主要表现为在相对集中的时间内大规模购买价格相对较低的产品,然后再统一诉讼。从被告来看,大多为经济实力较强的大型商户。诉争被告多为知名大型连锁超市,诸多知名商场也均有涉及,仅有个别案件的被告为个体工商户。

诉讼争议多集中于惩罚性赔偿的适用。目前法院审理的绝大部分涉及消费者权益保护案件中,原告方均提出了惩罚性赔偿的诉讼请求。惩罚性赔偿制度提高了消费者权益受损后索赔的积极性,但因对经营者课以了较严厉的责任,经营者则会穷尽办法以排斥适用惩罚性赔偿。案件的争议焦点自然就集中于经营者是否存在欺诈、误导消费者以及所经营的商品是否符合安全标准这两大方面。

多措并举审理消费类纠纷案

无锡法院在审理消费类纠纷案件时多措并举。首先注重平等保护,做到罚当其责。既注重保护消费者的合法权益,也重视保护经营者的正常经营秩序。对经营者应当承担的民事责任予以区分,慎用惩罚性赔偿。在食品消费领域,对于惩罚性赔偿的适用着重考量食品安全问题,不以消费者陷入错误为要件。对于食品以外的普通消费领域,在对“欺诈”的认定上,主要考量经营者是否故意告知消费者虚假信息或故意隐瞒真实情况,诱导消费者作出错误的意思表示。对汽车消费欺诈惩罚性赔偿的认定上侧重经营者未履行告知义务对消费者知情权、选择权的影响,对尚不构成惩罚性赔偿但又确有相应瑕疵的案件,支持消费者退货的请求,同时考量对消费者知情权的侵害情况而予以适当赔偿。

推进司法公开,回应社会关切。通过公开审判、发布审

判信息、发布典型案例等方式,提示消费者在日常消费中应注意的问题,释明惩罚性赔偿的司法适用,引导消费者理性维权,同时也对不法经营者起到警示作用,促进市场主体提高合法诚信经营意识,防止消费欺诈,营造安全放心的消费环境。

加强类案研讨,统一裁判尺度。加强专业法官会议的研讨,对于实践中遇到的新情况、新问题,及时研判。树立裁判标准,统一裁判尺度,力求尽可能多地推出具有良好示范作用的精品案例、精品文书等,为消费者维权提供积极的引导。

重视沟通交流,推动协同共治。注重加强与工商行政部门、食品药品监督管理部门以及消费者权益保护委员会的沟通交流,充分发挥行政调解、行业调解以及司法调解在解决消费者权益纠纷中的作用,实现优势互补,协同共建优质的经营和消费环境。

给消费者和经营者一些建议

无锡法院表示,对于消费者,在消费购物时需要仔细鉴别商品的外观、标签标示以及价格等基本信息,保留好购物凭证以及经营者的相应宣传资料。不轻信广告宣传,不盲从消费。

在遇到消费纠纷时,要理性维权、合法维权,避免过激

维权、非法维权。

对于经营者,应依法依规诚信经营,对消费者的消费抉择和公平交易产生重大影响的商品信息,应如实告知消费者,不得隐瞒。进货查验应严谨,对问题商品下架要及时,严控品质,给消费者一个安全、放心、美好的消费环境。

典型案例

1 因电动汽车严重质量问题而解除合同

●案情简介:J公司从C公司购买了一辆38座纯电动客车,价格33.5万元,产品的技术标准(含质量要求)按生产厂家的标准执行,整车与核心部件即电控、电机、电池按国家制定的“三包”规定执行,电池电控电机保修8年(20万公里)。但在提车后的八个月内,车辆因故障而多次进行

维修,并更换了打气泵。诉讼中,经司法鉴定,该车辆存在以下三大问题:1.制动系统不能稳定正常工作,存在安全隐患;2.电池的续航里程不能达到官网上宣传的260km;3.故障报警系统有误,当整车处于一级或二级故障报警时,没有其他辅助故障提示,导致无法及时确定故障报警原因和作出应急措施。

●裁判结果:案涉车辆存在的上述严重质量问题,已导致重大行车安全隐患,且无法通过维修加以解决。为此,法院认定C公司构成根本违约,J公司购置车辆的合同目的不能实现,因此判决解除双方之间的合同,双方相互返还车辆和购车款。

●法官提示:汽车属于高速行驶的危险性较高的交通工具,消费者首要关心的莫过于车辆质量过关、安全可靠。特别是单位接送车,质量安全不仅关系到车内众多员工的生命安全,还关系到整个道路交通安全。法院的判决不仅有效维护了购买方的财产和人身安全,也防止了不合格的车辆上路行驶对道路交通秩序的严重危害。更为重要的是,本案所涉汽车为新能源汽车。该判决有利于新能源汽车制造企业加强对汽车质量的管控,引导他们从“供给侧”为社会制造出高质量的绿色能源交通工具,努力促进新动能的快速成长。

2 经销商不当宣传被判适当赔偿

●案情简介:余某(化姓)在F公司的宣传册上了解到2014款路虎发现四的各项配置后,双方签订了《汽车销售合同》,约定以748000元购买一辆2014款路虎发现四。但两个月后,余某发现其所购车辆与宣传相比,缺少了中央差速锁电子紧急制动辅助系统(EBA)和驾驶员座椅侧向支撑调节等配置。事后了解到,F公司是将上述选配装置在宣传册上标为了标配装置,余某遂诉至法院,要求F公司收回案涉车辆,返还购车款并赔偿三倍价款。

●裁判结果:F公司在宣传册中对选配装置没有特别注明,确实会引起余某以为是标配装置的误解。但该争议的配置并没有作为合同的主要条款予以列明,余某也无法证明其曾向F公司明示是基于上述配置而产生的购车意向,也不能证明是F公司诱使其作出错误的购车意思表示,因此不构成欺诈。但F公司将选配装置标为标配装置的行为,侵害了余某知悉其所购车辆真实情况的权利,且争议配置的缺失也会有一定的差价,据此法院酌定F公司赔偿余某5万元。

●法官提示:欺诈是指故意编造虚假或者歪曲的事实或者故意隐瞒事实真相,使表意人陷于错误而为意思表示的行为。欺诈行为必须达到有悖于诚实信用的程度,能引起意思表示的瑕疵,为一般社会观念所不能容许的欺诈,才能适用三倍赔偿的规定。对于非合同主要条款的瑕疵履行问题,不宜认定欺诈而“退一赔三”。但是,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期等信息,应当真实、全面,不得做虚假或者引人误解的宣传,否则也要承担相应的责任。

3 隐瞒二手车真实信息被判赔偿

●案情简介:D公司在汽车之家网站上发布了一辆昊锐二手汽车信息,报价119800元,里程为88000公里,同时D公司在其官网“奥迪品荐二手车”项下的“二手车评估收购流程”“二手车评估流程”“二手车销售流程”中,有“110项专业检测”“维修保养记录查询”等内容。后张某(化姓)与D公司签订了该二手车的买卖合同,价款为115500元。张某在支付了10000元预付款后,发现该车实际里程数为140000多公里,故向D公司表示不再购买该车,并要求D公司退还购车预付款10000元,并赔偿一倍购车款115500元。

●裁判结果:D公司作为专业汽车销售公司,在销售二手车前应当按照其网站宣传,履行包括“检查里程表显示是否准确”在内的110项专业检测义务。D公司未对实际里程数进行核实,仅凭二手车评估师经验作为判断,该行为属于应当知晓的情形。D公司以表显里程88000公里出售案涉车辆,属于做出虚假或者引人误解的行为,应当予以赔偿,法院最终支持了张某的诉请。

●法官提示:对于二手车而言,里程数是确定车辆价值以及消费者是否购买的重要因素。作为专业的二手车公司,在购入时有义务对车辆进行检测、核实车辆真实信息,在出售时更应当对车辆的重要信息尽到真实的披露义务。消费者权益保护法的立法目的,就是通过规范经营者的经营行为,从而保护消费者的合法权益、维护社会经济秩序。

4 试乘试驾中致车辆受损应按约赔偿

●案情简介:武某(化姓)欲购买S公司的大众汽车,而与其签订了试乘试驾协议书,约定如试驾人发生交通事故造成车辆损坏,被保险公司定损在5000元及以上,且试驾人对该交通事故承担主责或全责的,试驾人需赔偿定损额度的一半。后武某在试驾过程中发生车辆撞击路牙的单方事故,造成车辆损坏。经保险公司定损,共产生维修费141530元,S公司要求武某按约赔偿该维修费的一半。

●裁判结果:协议书由双方自愿签订,且协议书内容的字数并不多,关于车辆贬值损失的约定内容就在武某签名的上方,其应当清楚该内容,且未就该条款提出过异议。因此,试乘试驾协议书是当事人的真实意思表示,对于车辆贬值损失赔偿的约定亦合法有效,武某应当按照约定赔偿,S公司的诉请可以得到法院的支持。

●法官提示:消费者在购车之前大多会进行试乘试驾,试驾过程中也往往会以为车辆有保险而放松注意义务。事实上,如果双方就试乘试驾专门签订了协议书,就应当按照协议的约定履行。况且,车辆即便得到了修复和理赔,但经修复后的车辆会产生贬值,也会影响其市场交易价格。在此,要特别提醒广大购车者,签订协议要仔细阅读条款内容,试乘试驾也要格外审慎。