

# 无锡法院:消费维权类案件稳中有降

诉讼类型、诉讼主体、诉讼争议均有新特点出现

近年来,随着消费者维权领域法律法规的不断完善,加上消费者维权渠道的逐渐拓展,消费维权类案件数量总体呈现出稳中有降的态势。2020年1月至12月,无锡全市法院共受理消费者诉讼维权案件163件,审结146件,相较2019年同期数据分别下降了18.9%和16.5%。消费模式的转型发展让网络购物消费的比重逐年递增,业已成为当代消费者的重要消费方式,加之2020年受到新冠肺炎疫情的影响,极大地助推了社交电商模式的发展。由此,消费维权诉讼案件呈现出了3个新的特点。

谢伟 杜凤君 朱鲸润

## 新特点

1

### 诉讼类型从传统消费 向网络购物和服务消费拓展

2020年因疫情防控等特殊原因,网络社交、线上教育培训、电商直播逐渐发展并火速占领了消费市场,此种新类型消费在给广大消费者带来便捷、优惠的同时,也对网络营销行为监管、产品质量管控以及服务维权等多方面带来了新的挑战。如疫情期间,一些网络商家为谋取利益售卖不合格防疫用品,或以疫情为由对消费者订购的商品和服务拖延供给等等。

目前,网络购物类纠纷案件的总体数量虽然不多,但呈逐年递增趋势。2020年全市法院审理的网络消费纠纷占总消费纠纷案件的比例较往年上升了12.4%。

2

### 诉讼主体从个体维权 向公益诉讼推进

公益诉讼是特定主体按照法律规定,为保障国家或者社会公共利益而提起的诉讼。根据我国消费者权益保护法、民事诉讼法以及相关司法解释的规定,针对侵害众多消费者合法权益的行为,人民检察院以及消费者协会均可向人民法院提起诉讼。由于维权过程复杂、维权成本高,个体诉讼维权相对困难,而消费公益诉讼的推进则有利于破解消费领域维权难的问题。

自2019年无锡中院审结首例涉食品安全消费公益诉讼案件后,后又陆续受理了多起涉及惩罚性赔偿的消费公益诉讼。自此,法院将重点探索、研究消费公益诉讼中惩罚性赔偿制度的适用等新问题,加强与检察机关、消费者权益保护委员会的沟通配合,协同推进并开创消费公益诉讼的新局面。

3

### 诉讼争议从产品质量问题 向虚假宣传、价格欺诈转移

传统消费维权案件的争议问题大多集中在产品质量缺陷、食品药品标签标识等方面。随着消费者的维权意识和诉讼能力的不断提高,消费者的诉讼重点也已经发生了转移,在网络购物消费盛行的时代,商家通过各电商平台虚假宣传、错误引导消费的问题不断显露。消费者仅因产品本身存在质量缺陷而提起诉讼的比例逐渐减少,对于夸大或不实的广告宣传、虚报价格、恶意欺诈等行为提起诉讼的数量则逐渐上升。

## 典型案例

### 1 网购演唱会门票被要求现场加价? 这是欺诈

基该案情:宗某在某网购平台与某售票公司的工作人员协商购买演唱会门票事宜,宗某下单后多次询问出票时间,该公司工作人员均答复“没确定”。演唱会当天,宗某与工作人员多次通过微信及电话沟通现场取票事宜,但电话大部分未予接听。后宗某向网购平台客服进行电话投诉,反映宗某向该公司购买演唱会门票但被要求现场加价的情况,客服告知宗某可以进行投诉,会尝试与商家联系协商赔偿。2019年12月29日,某售票公司在网购平台上向宗某退款7980元。法院经审理,认定某售票公司存在欺诈,判决其应向宗某赔偿23940元。

典型意义:盛行的网络购物给消费者带来便利的同时,也带来了新的购物风险。消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,也同样适用《中华人民共和国消费者权益保护法》,消费者可以向销售者或者服务者要求赔偿。如果经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,消费者还能主张三倍的惩罚性赔偿。适用惩罚性赔偿的构成要件为:1.经营者和消费者存在消费合同关系;2.经营者存在欺诈行为。该案中,售票公司在约定的交票时间,告知消费者需要加价购买上一级门票,否则没票。可以认定该公司存在无票情况下故意称有票而欺诈消费者,或者在有票情况下故意不交付给消费者而要求加价的情形,该行为显然属于欺诈,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价款的三倍。

### 2 新买的越野车车辆识别 代码有打磨嫌疑

基该案情:张某某与A公司签订汽车买卖合同一份,购买车型为越野车。合同约定卖方保证所售车辆达到车辆生产厂家出厂标准,并符合中国颁布的汽车质量标准及机动车运行安全技术条件。买方可委托卖方代办上牌。张某某支付了购车款及代办上牌费用后,A公司销售人员代理张某某办理上牌事宜,江阴车管所第一次上牌时发现车辆副驾驶室下面车辆识别代码有打磨嫌疑便告知了销售人员,后经查确定该车的唯一性后进行了上牌,但销售人员未将上述情况及时告知张某某。后张某某因私办车辆过户手续,江阴车管所因该车车辆识别代码有打磨嫌疑未当场办理转移登记,并出具退办单。后经调查确定该车唯一性,可以办理过户。鉴于车辆副驾驶室下面车辆识别代码在车辆上牌时属必查项目,关系车辆的合法性、唯一性以及车辆能否正常上牌过户,故经营者负有告知消费者车辆识别代码相关信息的法定义务,A公司在车辆交付前得知车辆识别代码有打磨嫌疑,未履行如实告知义务,侵犯了消

费者的知情权。法院判决A公司因侵犯张某某知情权应当赔偿损失258000元。

典型意义:随着汽车在家庭中的普及,因销售汽车引起的惩罚性赔偿案件日益增加,此类案件诉讼的理由多是经营者或销售者隐瞒车辆的相关信息构成欺诈,要求“退一赔三”。由于现代汽车商品零部件众多,构造复杂,车辆从生产至最终交付消费者,期间需要经历运输、存储等诸多环节,产品自身及物流环节涉及的信息量巨大,要求经营者告知全部信息并不现实。该案明确了并非隐瞒车辆的信息一定构成欺诈,引导消费者及诉讼代理人综合案件事实合理选择正确的诉讼请求,节省诉讼成本,同时在认定不构成欺诈情况下,判决结果从侵犯消费者知情权入手,判决经营者因侵犯消费知情权承担赔偿责任并承担消费者因维权产生的相关费用,平衡了保护消费者的合法权益、保障商家的正常生产经营行为和惩罚不法行为的关系。

### 3 轿车跑偏,多次维修无果 要退车

基该案情:2016年9月15日,朱某某在B公司购买轿车一辆,购车款为823000元,车辆购置税80100元。购车发票开具时间为2016年9月27日。B公司另向朱某某出具三包凭证。2017年2月6日,朱某某至轿车销售服务中心C公司,反映车辆在跑偏情况,并将车辆送至C公司进行保养、检测;2017年2月9日后连续多次向B公司反映车辆跑偏问题,B公司在洽谈备忘录中载明“客户反映车辆多次维修(12次)重复问题一直没有解决。客户认为是车子本身质量问题,坚决不再接受再次维修,要求退还车辆。法院认为涉案车辆已符合家用汽车三包规定的换车条件,判决朱某某退还轿车,B公司返还其部分购车款。

典型意义:该案系汽车消费者维权案件,在商家迟迟拖延为消费者退车的情况下,如严格按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》计算车辆使用补偿费用,则对消费者十分不利,也助长了经营者拖延退货的不良之风,故该案从平衡双方利益的角度出发,自经营者应退货而不退货之日起,对于消费者使用车辆补偿费判决由经营者承担50%。该判决后,双方未上诉并及时履行完毕。

### 4 利用“医托”将患者骗至 门诊部“治疗”

基该案情:2016年8月至10月期间,无锡A门诊部为谋取非法利益,通过“医托”将患者骗至该门诊部,由无医师资质的人员分别冒充专家医生,由无医学检验资格的人员出具虚假化验、检查报告,虚构或夸大病情进行“治疗”,骗得患者巨额诊疗款。后,该门诊部多名从业人员因诈骗罪被判刑事处罚,但该门诊部在该期间向众多身份不明患者收取的巨额诊疗款未作处理。

就此,无锡市人民检察院就该案提起公诉提起民事公益诉讼。无锡中院经审理认为,无锡A门诊部骗取患者前往就诊的行为已构成欺诈,侵害了众多患者合法权益,损害了社会公共利益,应参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款之规定承担惩罚性责任,虽该门诊部已注销,但赔偿责任依法应由原投资人陆某负责清偿,遂判令该门诊部投资人陆某对惩罚性赔偿金共计3583881.9元承担清偿责任。

典型意义:基于一般医疗行为有别于普通消费行为等考虑,现行《消费者权益保护法》并未明确将医疗领域纳入该法调整范围。但该案中,无锡A门诊部的行为已严重背离医疗机构关于“救死扶伤,防病治病,为公民的健康服务”宗旨,其利用患者信任,实施医疗欺诈,牟取非法利益,已给患者健康造成了损害或隐患,其行为不属于正常诊疗行为,且恶劣程度已远超一般普通商品或服务经营者的欺诈,依法应予严惩。基于该案特定情形,生效判决参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款的规定判令该门诊部以患者支付的诊疗款三倍承担惩罚性赔偿责任,有利于进一步规范医疗机构行为,保护患者合法权益,也就《消费者权益保护法》在医疗领域的适用进行了有益探索。

### 5 老人在超市被挤摔成十级 伤残

基该案情:2018年3月27日,程某某在进入C超市购物时,因人多拥挤,在靠通道左边前行过程中失去重心,身体因惯性沿墙面倒向超市设置的广告牌及后面的花盆后,致其左肩摔向地面受伤。摔伤后,程某某被送往宜兴市某医院住院治疗20天。经鉴定,程某某被评定为十级伤残,后因就损失未能与C超市协商一致,程某某诉至法院。法院认为超市负有对顾客拥挤的情况有提前预防、及时有效缓解的安全保障义务,判决超市向程某某支付赔偿款66897元。

典型意义:消费者去超市购物是一种习以为常的消费模式,有时超市也会推出打折促销等活动,吸引不少人排队抢购。然而人群拥挤往往伴随巨大安全隐患,一不小心就容易发生受伤事故。该案中,超市对程某某有安全保障的义务,但超市在顾客拥挤的情形下,仅以口头提醒、提前开门的方式应对显然是不够的。事发时超市的监控录像显示,超市并没有采取有效措施缓解拥挤,导致在人群快速前进过程中,程某某失去重心前倾,随后又碰到超市设置的广告牌和花盆,致其腿部前进受阻,肩部随即摔向地面后受伤。据此认定,超市没有尽到安全保障的义务,应当就程某某受伤承担赔偿责任。而程某某作为一名具有完全民事行为能力的成年人,事发时年过七旬,且其丈夫在事发前已经提醒其人多拥挤,自身已能够预测可能发生危险,仍将自己置于拥挤的人群之中,对自身遭受损害存在一定的过错。综上,法院酌定此次事故由超市承担80%的赔偿责任,程某某自20%的责任。