



3月14日,南京市中级人民法院召开新闻发布会,发布南京地区2021年度消费者权益保护纠纷的基本情况,及南京法院2021年度消费者权益保护十大典型案例,案例涉及微信群团购、食品、汽车、医美等诸多方面。以下为部分典型案例。

现代快报+记者 邓雯婷

南京中院发布2021年度消费者权益保护典型案例

# 辅导班老师没资格证,家长获赔18万

## 案例1

### 13万报的辅导班,老师都没教师资格证

南京学生家长魏某和唐某夫妇花13万余元给子女报辅导班,他们怎么也没想到培训老师连教师资格证都没有,为此他们将教育培训公司告上法庭。

2019年7月至11月,魏某夫妇与某教育培训公司陆续签订了4份《个性化学习方案》,约定某教育培训公司根据魏某和唐某子女的实际学习情况、测试结果和相关分析,选派辅导老师为其子女提供学科1对1的辅导服务等。魏某、唐某支付辅导费用13万余元。其中两份合同已履行完毕,还有两份合同未完全履行。履行过程中,魏某、唐某发现某教育培训公司指派的培训老师并未取得教师资格证,认为他们故意隐瞒培训人员无教师资格证的事实,存在虚假宣传和欺诈,因此起诉至栖霞法院。

法院认为,《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》规定,从事学科知识培训的教师应具有相应的教师资格。双方签订合同后,某教育培训公司指

派的提供学科知识培训服务的老师中,大部分并未取得教师资格证,隐瞒了部分教师未取得教师资格证的事实,存在消费欺诈。综合考虑未取得教师资格证老师的数量及授课课时数,法院酌定某教育培训公司退还魏某、唐某教育培训费用11万余元,并按已完成课时费用的3倍赔偿魏某、唐某损失18万余元。

**承办法官:**部分校外培训机构存在夸大甚至虚假宣传,无教师资格证人员冒充有教师资格证教师授课,未取得相应资质的人员作为培训老师为学员提供培训服务,部分外籍教师未取得国家有关部门资格认定证件等情况。通过本案的审理,一方面明确教育培训属于生活消费,可适用消费者权益保护法关于惩罚性赔偿的规定,另一方面明确了教育培训领域的欺诈认定标准,对于规范校外培训机构的经营行为,维护广大学生及家长的合法权益具有重要意义。



视觉中国供图

## 案例2

### 角膜塑形镜戴两年,视网膜脱落了

角膜塑形镜是屈光矫正的一种方法,不少人为了缓解或者治疗近视,不惜重金购买角膜塑形镜。南京市民丁某花2万多元购买角膜塑形镜产品,戴了两年后出现右眼视网膜脱落的后果。随后将商家起诉到法院。

丁某在2015年至2017年间曾向某益视公司购买角膜塑形镜产品,该角膜塑形镜产品的生产者美国某公司,该公司生产的角膜塑形镜产品于2009年8月17日取得我国医疗器械注册证,注册证的有效期为自批准之日起有效期4年。据悉,某视康公司和某视通公司为丁某提供验配、检查和复查服务,不过具体提供该服务的工作人员并没有取得执业医师资格。

丁某佩戴角膜塑形镜两年后,出现了右眼视网膜脱落的后果。为此,丁某起诉至南京市秦淮区人民法院,请求判令某益视公司、某视康公司和某视通公司构成欺诈并承担惩罚性赔偿责任。

法院审理认为,某益视公司向

丁某销售案涉角膜塑形镜产品时,其所持有的医疗器械注册证已过期,属于违法经营。该公司在交易中故意向消费者隐瞒医疗器械注册证已过期的情况,对消费者的消费选择和决策造成重大影响,构成欺诈。根据《卫生部关于加强医疗机构验配角膜塑形镜管理的通知》,案涉角膜塑形镜验配服务须在二级(含二级)以上的医疗机构,由具有中级以上眼科医师职称的医师进行。某视康公司和某视通公司无提供角膜塑形镜验配资质,却为丁某提供了应当由专业眼科医师进行的验配服务,向丁某隐瞒了无验配资质的信息,构成欺诈。因此,法院判决支持丁某要求被告返还角膜塑形镜套餐组合产品和服务费用23326元,以及三倍赔偿69978元的诉讼请求。

**承办法官:**因角膜塑形镜属于三类医疗器械,国家对于经营者资质以及提供验配服务的机构和人员均有较为严格的资质要求。希望消费者注意甄别商家资质,警惕消费陷阱。

## 案例3

### 花9.5万结果把鼻子整歪了,获赔28.5万

黄某在南京某医疗美容诊所花9.5万元做手术,后鼻部出现不适,她还发现诊所无相应手术资质,为此,将诊所告上法庭要求退还手术费并3倍赔偿。

据悉,2017年8月16日,黄某来到某医疗美容诊所咨询整形美容事宜。次日,双方签订《手术知情同意书》,黄某支付了9.5万元手术费用,手术内容为“自体脂肪填充颧、面颊、前额、眉弓、泪沟、鼻唇沟、上睑、上下唇,假体隆鼻术,异体骨鼻尖成形术,异体真皮垫鼻背,鼻头缩小术”。然而,当黄某拆线时却发现鼻子歪曲还有异物感。2018年9月起,黄某因鼻部不适多次去多家医院就诊,后取出假体及

植入的软骨。

黄某还发现,2017年8月,某医疗美容诊所审批的诊疗科目为《医疗美容项目分级管理目录》中美容外科项目一级项目,且不能提供主治医师在2017年8月18日为黄某手术时具有相应美容外科手术资质的证明。黄某认为美容诊所存在欺诈行为,于2021年4月起诉至法院,要求诊所退还手术费用9.5万元并支付3倍赔偿28.5万元。

法院认为,美容就诊者出于美化形体、容貌等目的主动到美容机构购买医疗美容服务,其接受服务的内容具有较强的为满足生活需要的消费目的,因此美容就诊者购买医疗美容服务的行为是生活性

消费行为,应受消费者权益保护法保护。被告在无相应手术资质的情况下开展案涉手术是超范围执业,且主治医师在没有取得相应资质的情况下为黄某进行手术,因此被告在履行合同中存在故意隐瞒事实的行为,且该行为导致黄某陷入错误认识,构成欺诈,应承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。最终,法院判决支持黄某的诉求。

**承办法官:**医疗美容行业是典型的信息不对称市场,对美容就诊者适用消费者权益保护法符合该法的立法宗旨,既有利于保护美容就诊者的合法权益,又有利于避免放任医疗美容事故出现的道德风险,营造风清气正的营商环境。

## 案例4

### 健身房更衣时男子闯入,女子获精神赔偿

女子张某在南京一家健身房健身,没想到自己在换衣服时,有成年男子闯入女更衣室。张某的丈夫和健身房店长沟通后,健身房在设备和管理上仍没有改进。为此,张某将健身房告上法庭,最终获赔精神损害抚慰金3000元。

2020年11月下旬,张某在健身房女更衣室更衣时,一个成年男子突然闯入。张某等人反映后,健身房并没有去完善管理措施。2021年5月27日,张某在女更衣室更衣时,再次发生成年男子闯入事件。随后,张某丈夫与店长沟通,再次要求加强管理,但健身房在设备和管理上仍没有改进。张某十分愤怒,

将健身房起诉至法院。

法院认为,消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严。本案中,原告作为消费者在被告处场馆进行健身活动,被告应当为她提供充分、合理的安全保障,维护消费者的人格尊严。女性更衣室属于女性的私密空间,原告在此更衣时,一年内两次遭遇成年男性误入女性更衣室,其身体隐私受到严重侵犯,被告的管理存在一定瑕疵。在原告向被告反映情况,表达要求整改的意愿后,被告仍没有采取积极行动,以致原告遭受隐私侵害的潜在危险无法消除。被告怠于处理的行为存在过错,应认定侵犯

了原告的人格尊严。结合原告受害程度、被告公司过错程度、行为方式、行为后果等因素,法院判决被告赔偿精神损害抚慰金3000元。

**承办法官:**被告作为健身场所的经营者,虽然在男女更衣室入口设置了男女标识,但该措施不足以消费者的隐私提供充分、合理的保护。在法院审理本案期间,健身房已经在女更衣室通道处安装监控,在女更衣室门口安放警示牌,并按照法院的要求安装了语音提示系统。本案提示经营者应致力于为消费者创造安全、舒适的消费环境,对经营过程中暴露的问题积极解决,妥善处理好。

## 数据分析

### 去年全市法院受理涉消费维权案件同比增长近1倍

2021年南京全市法院受理涉消费者权益纠纷一审案件5009件,同比上升99%。案件主要分布于服务合同(文体健身、美容美发)、产品销售者责任、信息网络买卖合同、旅游合同、医疗美容以及电信、网络、邮寄、旅店、家政、餐饮、信用卡服务等多个领域。

2021年南京涉消费者权益纠纷案件整体呈现什么样的特点呢?首先是商品购物类纠纷上升明显,涉

诉产品种类繁多。2021年全市法院新收一审产品销售者责任纠纷案件356件,同比上升74%。新收信息网络买卖合同纠纷案件324件,同比上升49%。随着网络平台的繁荣发展,网络购物已成为普通民众的一种生活消费方式,除了大家耳熟能详的传统网络购物平台,民众通过微信、直播、二手网络交易平台等便捷的电子商务平台进行购物交易的行为明显增多,由此产生的纠纷也明显增

多。

其次是服务消费类纠纷暴增,涉诉行业主要集中于文体健身服务、旅游和医美服务。服务合同类纠纷主要集中于预付式消费,该类纠纷普遍存在于文体健身、美容美发、餐饮等行业,预付式消费案件争议标的额一般不大,但涉诉当事人较多,导致众多消费者抱团维权,容易引发群体性诉讼。消费者不满意服务要求退款被拒绝、消费合同格式

条款、商家跑路等现象屡见不鲜,消费者知情权、自主选择权、公平交易权等合法权益难以得到保障,由此引发的纠纷成为当前社会关注的焦点。

值得一提的是,法院诉前调解阶段化解纠纷成效显著。2021年,南京市各基层法院受理涉消费者权益纠纷诉前调解4510件,同比增长132%。经过诉前调解成功化解纠纷1276件。