守护消费安全 践行司法为民

——全区法院消费者权益保护十大典型案例

人民法院报记者 马荣

3月15日是国际消费者权益保护日。消费者是拉动经济增长的重要主体，依法保护消费者权益事关国计民生和经济发展。近年来，宁夏各级法院认真贯彻实施《中华人民共和国消费者权益保护法》，坚持把保护消费者权益作为践行司法为民宗旨的重要举措，立足审判密织消费者权益保护网，妥善审理化解各类服务消费合同纠纷和侵权案件，有力规范了市场经济秩序，切实强化了消费者权益保障力度，取得了良好的法律效果和社会效果。又到一年“3·15”，本期专刊征集全区各级法院审理的消费者权益保护典型案例，通过以案释法、以案说理，进一步提高社会各界对消费者权益保护相关法律法规的知晓度，营造消费者权益保护的良好氛围，努力让人民群众有更多的获得感、幸福感、安全感。

新华社发

案例一 购买有禁止添加材料的食品如何维权？

【基本案情】被告安徽某公司在被告北京京东公司的网络平台经营专营店。原告刘某于2020年1月9日、1月22日在该专营店分两次购买“金箔樱花酒原装果酒玻璃瓶礼盒180ml低度甜酒女士酒”28瓶，共支付货款3440.99元。刘某收到货物后认为该果酒中添加“樱花”“金箔”成分，而根据相关规定，“樱花”“金箔”均属于禁止添加到食品中的材料，遂向法院提起诉讼，请求安徽某公司退还其购物货款3440.99元并向其给付货款十倍的赔偿款34409.9元，北京京东公司承担连带赔偿责任。

【裁判结果】固原市原州区人民法院经审理认为，安徽某公司销售的果酒成分包含“樱花”“金箔”，“樱花”尚未在我国经批准为新资源食品原料，亦未列入《国家新资源食品目录》。卫生部法监司《关于对“金箔酒”进行卫生监督有关问题请示的批复》中明确答复“金箔既不是酒类食品的生产原料，也不能作为食品添加剂使用，应当禁止将金箔加入食品中”。该果酒属于不符合国家食品安全标准的食品。北京京东公司在网站上公布了安徽某公司的真实名称、地址和有效联系方式等信息，尽到了作为网络交易平台提供者应尽的合理审查、注意义务及信息披露义务。故判决安徽某公司向刘某退还货款3440.99元并给付货款十倍的赔偿款34409.9元，刘某向安徽某公司退还货物，北京京东公司不承担连带责任。

【典型意义】《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款10倍或者损失3倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足1000元的，为1000元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。本案中，经营者在果酒中添加“樱花”“金箔”等食品禁止添加材料，不符合食品安全标准，严重影响食品安全，法院综合具体案情，支持了消费者“退一赔十”的惩罚性赔偿的诉求，有力打击了网络卖家利用线上交易模式进行不法销售的行为。

案例二 旅游过程中受到损伤如何主张权利？

【基本案情】刘某购票进入某公园游玩，通过扫码支付的方式租赁骑骑智享公司投放在该景区的单车骑行，下坡时由于刹车失灵单车发生侧翻并致其受伤住院。刘某出院后就赔偿费用双方多次协商未果，遂起诉至法院，请求由骑骑智享公司、某公园、人保财险某支公司连带赔偿医疗费、误工费、住院伙食补助费、残疾赔偿金等共计129915元。

【裁判结果】泾源县人民法院经审理认为，刘某与某公园、骑骑智享公司分别建立旅游合同关系、租赁合同关系。刘某在使用骑骑智享公司所有的单车期间因刹车失灵车辆侧翻而受伤，该公司应当向刘某赔偿医疗费、护理费、残疾赔偿金等合理费用。某公园应当对刘某的经济损失承担连带责任。判决骑骑智享公司向刘某赔偿医疗费、误工费、护理费、住院伙食补助费、残疾赔偿金、司法鉴定费、后续治疗费、交通费等经济损失共56219元，某公园对上述款项承担连带赔偿责任，该款项由人保财险某支公司直接向刘某赔付。案件上诉后，固原市中级人民法院认为一审认定的经济损失数额正确，根据骑骑智享公司与某公园签订的合作协议，改判骑骑智享公司向刘某赔偿33731元，某公园赔偿22488元，该款项由人保财险某支公司直接向刘某赔付。

【典型意义】本案系因共享单车在景区投放导致游客身体损伤所引发的纠纷。法院根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条、第四十九条规定和《中华人民共和国旅游法》第五十四条规定，判决骑骑智享公司作为提供商品的经营者赔偿医疗费、护理费等合理费用，某公园作为景区经营者因未尽到安全保障义务承担连带赔偿责任，妥善解决了旅游产业中的消费纠纷问题，有力保障了消费者的合法权益。

案例三 购买到假冒注册商标产品能否请求十倍赔偿？

【基本案情】2019年6月6日，王某某在石嘴山市大武口区某超市以单价2900元的价格，购买了两瓶贵州茅台酒，支付价款5800元。之后，王某某就所购买两瓶贵州茅台酒存在瑕疵向石嘴山市市场监督管理局大武口区分局进行投诉。石嘴山市市场监督管理局大武口区分局委托贵州茅台酒股份有限公司对这两瓶贵州茅台酒进行辨认（鉴定）。2019年6月11日，贵州茅台酒股份有限公司作出产品辨认（鉴定）表，确定属假冒注册商标的产品。王某某向大武口区人民法院提起诉讼，要求超市支付价款10倍即惩罚性赔偿58000元。

【裁判结果】法院经审理认为，《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款关于经营者惩罚性民事赔偿责任的具体内容系“经营明知是不符合食品安全标准的食品”。消费者要对经营明知和不符合食品安全标准的食品这两方面同时存在承担举证证明责任。本案中，王某某仅举证证明了其所购买的两瓶贵州茅台酒系假冒注册商标商品，却没有举证证明两瓶假冒注册商标的贵州茅台酒不符合食品安全标准及大武口区某超市对这两瓶酒不符合食品安全标准在主观认识上是明知的证明。王某某的举证证明行为未完成，不能证明其主张待证事实成立，判决驳回原告王某某关于支付10倍即惩罚性赔偿的诉讼请求。

【典型意义】本案是关于《中华人民共和国食品安全法》中规定的惩罚性赔偿是否适用的案例。该案中，消费者以其所购买的两瓶贵州茅台酒系假冒产品提起诉讼，要求食品销售者支付价款10倍的赔偿金。消费者要对经营明知和不符合食品安全标准的食品这两方面同时存在承担举证证明责任，但作为消费者的原告无法证明其所主张的待证事实，对此其应承担举证证明不能的不利后果。因此，对于原告的诉讼请求，法院依法不予支持。

案例四 选择无资质机构美容失败能否获得赔偿？

【基本案情】被告赵某某系被告某美容店的经营者。2018年5月12日，赵某某在青铜峡市某服装店给原告乔某某做双眼皮手术。术后，乔某某感觉眼线上下、双眼皮宽窄不一致，弧度不流畅，右眼皮上提，眼睛睁、闭时不舒服，睁眼时右眼皮向后拉。2019年2月13日，乔某某到宁夏医科大学总医院门诊部检查，门诊诊断：双眼重睑术后角膜炎。原告乔某某诉至青铜峡市人民法院，请求依法判令被告某美容店、赵某某退还手术费用，赔偿精神损失、后续修复费用等。4月13日，乔某某在某医学美容诊所行双侧重睑修复术、双侧内眦赘皮矫正术，花去医疗费24875元。

【裁判结果】法院经审理认为，双眼皮美容项目并非被告某美容店经营范围，被告赵某某也未取得双眼皮美容手术资格，违规为原告乔某某提供双眼皮美容服务，造成原告手术后双眼上睑见重睑术后痕迹，双眼睑闭合不全，少量留白，角膜下方见点片状上皮剥脱，二被告应当承担赔偿责任。原告进行修复手术系二被告侵权行为所致，所花医疗费二被告也应当予以赔偿，但考虑到本案中乔某某作为完全民事行为能力人，其应当选择有资质的正规医疗机构做双眼皮手术，对自身造成的损害后果，其应承担一定的责任，判决被告某美容店、被告赵某某赔偿原告乔某某继续治疗费、交通费17482.5元，乔某某自行承担7492.5元。

【典型意义】本案中，乔某某选择由无资质的赵某某给其做双眼皮美容手术，导致术后出现问题，人身权益受到损害，经修复仍未改善，后到美容诊所再次修复，花费大量支出。虽有其自身的原因，但本案中赵某某提供的美容服务不符合质量标准是不争的事实，法院根据本案的案件事实及双方提交的证据，酌定由乔某某承担30%的责任，赵某某及其美容店承担70%的赔偿责任。

案例五 购买二手车遭到欺诈如何维权？

【基本案情】2016年6月，原告刘某某经人介绍到北门金三角国际汽车城内被告某二手车销售公司处购买了一辆马自达轿车用于本人自用，工作人员向原告介绍车辆时称车没有问题，车价16.8万元，首付30%就可购买。随后，原告委托朋友向被告工作人员交纳了首付购车款5.04万元，由被告工作人员代办了购车、过户、购买保险等手续。并交纳手续费5600元，在被告公司办理了车辆按揭贷款的各项手续。原告使用车辆期间，车辆经常出现故障，原告多次与被告核实车辆车况，被告均答复车辆没有问题。2017年10月，原告得知所购车辆系全损车，曾于2016年1月10日发生交通事故，换件件数确定为139件，损失部位及程度为非常严重，定损金额为18万元，残值作价金额为0元。原告认为，被告作为经营二手车商户，隐瞒涉案车辆发生重大交通事故，系全损车辆的事实，已构成消费欺诈，为维护自身合法权益，请求贺兰县人民法院依法撤销原告与被告之间车辆买卖合同，依法判令被告退还原告购车款16.8万元，退还原告手续费5600元，并赔偿原告3倍购车款50.4万元，合计67.76万元。

【裁判结果】贺兰县人民法院审理认为，原、被告之间成立买卖合同关系，被告作为专业的车辆销售服务企业，其在取得涉案车辆时应对车辆进行全面的监测和整备，应当全面了解车辆的使用、修理、事故、检验等情况，并在向原告出售涉案车辆时负有告知车辆的使用、修理、事故、检验等情况的义务。2016年1月10日涉案车辆发生严重事故，损失部位及程度非常严重，定损总金额为18万元，被告隐瞒涉案车辆发生事故的相关情况，其行为构成欺诈。对原告要求撤销双方之间的买卖合同，并要求返还购车款及赔偿3倍购车款的诉讼请求予以支持。判决撤销原告与被告之间的买卖合同，原告退还涉案车辆；被告向原告刘彩艳退还购车款16.8万元，并三倍赔偿原告刘彩艳购车款50.4万元。

【典型意义】近年来，由二手车交易纠纷引发的诉讼案件增长迅速，而其中以消费者主张经营者存在欺诈行为而诉请“退一赔三”较为典型。本案具有一定的典型意义，提醒消费者在购买二手车时应当对车辆的维修、保养信息进行详细研究核实后再办理购买手续，同时警示经营者应当诚信经营，严格核查并如实告知消费者交易车辆的真实情况，从维护消费者权益和自身利益的角度切实尽到审慎核查义务，促进二手车行业更加规范、健康发展。

案例六 办理健身会员卡后会所停业如何主张权利？

【基本案情】2018年10月30日，刘某某与宁夏某健身服务有限公司签订《会籍合约书》，成为该公司会员，会籍类别为五年商务卡并支付会籍费5980元。11月1日，刘某某正式开卡使用，后宁夏某健身服务有限公司无法在原址继续经营，于2020年12月1日起停业至今，何时恢复营业无法确定。刘某某为维护合法权益诉至本院，要求解除双方签订的《会籍合约书》，并退还剩余健身卡费4066元。

【裁判结果】银川市西夏区人民法院审理后认为，刘某某与宁夏某健身服务有限公司签订的《会籍合约书》系双方真实意思表示，不违反法律、行政法规的强制性规定，双方均应按照合同的约定履行义务。因涉案健身会所自2020年12月1日停业至今，导致刘某某不能在原场所进行健身活动，虽然宁夏某健身服务有限公司提供新的健身场所，但违背刘某某订立合同的初始意愿，宁夏某健身服务有限公司的行为构成违约。判决解除刘某某与宁夏某健身服务有限公司签订的《会籍合约书》，宁夏某健身服务有限公司退还刘某某健身会员费4066元。

【典型意义】预付式消费是指消费者预先向商家交付一定额度消费金额就可以类似整存零取的方式享受到服务，有时还可以获得商家承诺的额外优惠。此种消费方式一方面为消费者提供了便利，且消费价格也低于正常消费，颇受消费者青睐。但此种消费方式为商家和消费者带来便利的同时，也容易产生纠纷，商家“卷钱跑路”的失信事件更是时有发生。本案的审理既维护了消费者的合法权益，也进一步助力营造安全放心的消费环境和公平有序的营商环境。

案例七 知名商标被假冒如何维权？

【基本案情】2010年6月7日，维沃移动通信有限公司在广东省东莞市成立，系第21886212号“vivo”注册商标的权利人。商标核定使用的商品为第九类，范围为：音乐耳机、USB线、手机用USB线、电源适配器、USB充电器、电话用电池充电器、可充电电池、可充电设备用充电装置、无线充电器、手机屏幕、手机显示屏等。注册有效期自2017年12月28日至2027年12月27日止。中卫市某手机配件批发总汇于2018年4月9日成立。2019年10月11日，在维沃移动通信有限公司工作人员的协助下，中卫市市场监督管理局对中卫市某手机配件批发总汇进行了工商查处，当场扣押侵权产品为带“vivo”标识的手机后盖12个，手机屏幕11个，电源适配器42个，数据线40根，总计105个。中卫市市场监督管理局对上述物品予以扣押并对中卫市某手机配件批发总汇作出行政处罚。经维沃移动通信有限公司统计，中卫市某手机配件批发总汇现场查扣假冒物品案值7078元。维沃移动通信有限公司以中卫市某手机配件批发总汇侵害商标权为由，向法院提起诉讼，要求赔偿经济损失。

【裁判结果】中卫市中级人民法院判决中卫市某手机配件批发总汇立即停止侵犯维沃移动通信有限公司第21886212号“vivo”注册商标专用权的行为；中卫市某手机配件批发总汇赔偿维沃移动通信有限公司经济损失和合理费用共计6370元。

【典型意义】广大消费者在企业的研发投入中享受到了高科技成果带来的便捷，但不法厂商通过侵犯专利和技术秘密为消费者提供的产品，以次充好蒙蔽消费者。原创企业的研发投入得不到有效回报，将严重打击原创企业的研发的信心、挫败研发动力。本案中，法院严厉打击侵权假冒违法行为，有力维护了企业的知识产权，有效保护了企业的科技研发积极性，营造尊重知识产权、切实保护消费者权益的良好氛围，为推动经济社会高质量发展、建设知识产权强国提供有力的法治保障。

案例八 手机APP签订购车合同如何认定“霸王”条款？

【基本案情】2019年6月，原告杨某需要购车，因资金紧张且征信不良，便考虑以分期付款方式购买一辆二手轿车。某二手车经营银川分公司承诺可以让原告无需支付任何前期款项，即能购买轿车一辆。原告在该公司指导下通过购买二手车APP签署了大量格式合同。后得知由某二手车经营银川分公司向案外人购买二手奥迪Q5轿车，把车售于原告，车辆总价款220398元，车辆所有权先登记在某二手车银川分公司名下，再抵押于微众银行，原告需每月向微众银行支付该车辆租金4663.79元，共支付36期，合计167896.44元，贷款还清后，车辆才能过户至原告名下。并为车辆加装了GPS设备，如原告逾期还款，则有权实施GPS锁机并拖走车辆。车辆上路后，该车引擎声音不正常，原告发现该车已经多处切割、拆卸、修复、更换，存在严重影响行驶安全的故障，系事故车、泡水车，目前市场价值为39105元。原告向灵武市人民法院起诉，要求撤销《购车协议》《融资租赁套系合同》《补充协议》，并退还车款共计74901.64元，赔偿原告损失。

【裁判结果】法院审理认为，原告与二被告签订的《购车协议》《融资租赁套系合同》《补充协议》，以及与微众银行签订的《汽车金融借款合同》《抵押合同》《债权转让确认及补充协议》均系单方设定的格式合同，合同内容均免除了设定合同方的责任，为原告设定并加重各种责任，排除各项权利，属无效条款。被告对原告选车起决定性作用，且出售隐瞒质量问题的车辆，后又拖走车辆，存在重大过错，应向原告惩罚性赔偿。遂解除原告与被告签订的合同，向原告退还已交车款5.1万元。

【典型意义】通过手机APP购车虽然简化了购车流程，但网签合同大多都是售车方预先制定繁琐、冗长的格式合同，通过设定“霸王”条款，售车方免除了自己的义务和责任，排除限制消费者的权利，加重消费者的责任。消费者在APP购车时如不认真阅读电子合同条款，清晰了解权利义务和违约责任，不慎陷入“以租代购”、金融借款等法律关系消费陷阱，导致权益受损，救济难度大。本案处理时理清了复杂的法律关系，依法分清了法律责任，向当事人释明后，促使当事人明确法律后果，达成协议处理纠纷，解决了原告的烦心事，切实维护了原告的合法权益。

案例九 购买“儿童”类食品不符合标准如何维权？

【基本案情】2018年5月27日，原告吉某某以单价238元从京东购物平台上购买被告安徽某商贸有限公司销售的“广济堂儿童成长营养蛋白质粉”共36罐，实际支付货款7128元。后原告发现，案涉产品执行标准为《固体饮料》食品安全国家标准（GB／T29602），虽按该标准案涉商品检验合格，但对于60月龄以下的儿童而言，案涉商品不符合GB22570标准规定，属于不符合食品安全标准的食品，遂向法院提起诉讼，要求被告退还货款、支付10倍赔偿金。

【裁判结果】银川市中级人民法院审理认为，原告在被告经营的网络店铺购买案涉食品，双方形成买卖合同关系，意思表示真实，且不违反法律、行政法规的强制性规定，应为合法有效。依据《中华人民共和国食品安全法》第二十六条的规定，案涉产品属于不符合食品安全标准的食品。被告作为食品经营者，对其销售的冠以“儿童”称谓的食品，应当尽到特殊膳食食品标准查验义务。遂判决被告安徽某商贸有限公司于判决生效后十日内向原告吉某某退款7128元并支付赔偿款71280元。

【典型意义】本案体现出了经营者对于冠以“儿童”称谓的食品，应当尽到特殊膳食食品标准查验义务，未尽到此义务，应为明知案涉食品不符合食品安全标准而经营，并承担赔偿责任。本案的审理对净化电商平台市场环境，提醒儿童食品经营者尽到相应查验义务，保障儿童食品安全，具有一定典型意义。

案例十 购买保健品未标注阿胶含量能否主张十倍赔偿？

【基本案情】2017年8月11日，赵某通过淘宝网某大药房旗舰店从山东某健康管理公司购买了44盒桃花姬阿胶糕，每盒价款98元，共计支付价款4312元。桃花姬阿胶糕的生产厂家是山东某保健品公司，配料为核桃仁、黑芝麻、黄酒、阿胶、冰糖等成分，但该保健食品预包装上没有标注各配料成分的含量。依照食品安全国家标准《预包装食品标签通则》、山东省食品药品监督管理局《关于进一步加强阿胶糕类食品生产许可工作有关问题的通知》的规定，桃花姬阿胶糕这种保健食品的预包装上应当标注阿胶使用含量。赵某以违反了上述食品安全国家标准为由诉至法院，要求食品销售者退还货款4312元，并支付价款10倍即43120元的赔偿金。

【裁判结果】法院经审理认为，山东某健康管理公司销售的桃花姬阿胶糕外包装上确实未按相关规定注明各配料成分，违反了食品安全标准的要求。但《中华人民共和国食品安全法》关于构成惩罚性民事赔偿责任的免责条款又规定，当食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。涉案桃花姬阿胶糕未标注各配料的成分，并不会当然影响食品的安全，且未注明各配料成分亦不会使赵某对该食品产生错误的认识，可视作文字记载疏漏性瑕疵。山东某健康管理公司销售涉案食品符合免责条款的规定，不构成民事惩罚性赔偿责任。遂判决驳回赵某的诉讼请求。

【典型意义】本案例是关于《中华人民共和国食品安全法》中规定的惩罚性赔偿是否适用的典型案例。对于惩罚性民事赔偿责任的免责事项，《中华人民共和国食品安全法》有明确规定，即食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。该案的情形符合上述规定，法院认定商家销售保健食品行为不构成民事惩罚性赔偿责任，在维护消费者合法权益的同时，依法保障了经营者的正常经营，营造了良好的法治营商环境，有利于规范市场经济秩序。