

全方位法治护航为促进消费提供司法服务和保障

——长春市两级法院保护消费者权益工作纪实

邵梁 尤文汇

为提振消费信心,促进形成更加公平、有序、安全、放心的市场消费环境,让人民群众有更多的获得感、幸福感,长春市中级人民法院坚持司法为民、公正司法,充分发挥审判职能作用,多措并举,为维护消费者权益、净化市场环境、促进消费安全保驾护航。

发挥职能“有力” 保护消费者合法权益

在与人们生活息息相关的食品药品安全领域,长春市两级法院充分发挥惩罚性赔偿责任对制假售假行为的遏制作用,惩罚性赔偿不以造成人身损害为前提,依法保护消费者、受害人或者其近亲属的合法权益,保障消费者依法向生产者或经营者请求赔偿的权利。严格依法适用首负责任制,避免生产者与经营者之间相互推诿,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害,诉请食品生产者或经营者赔偿损失,被诉的生产者或经营者以赔偿责任应由另一方承担为由主张免责的,不予支持,切实保护人民群众“舌尖上的安全”和“针尖上的安全”。

完善消费者权益司法救济制度。进一步完善消费民事

公益诉讼与私益诉讼衔接机制,依法办理消费公益诉讼案件,充分发挥公益诉讼保护消费者合法权益、遏制违法生产经营行为、维护诚信高效市场秩序的作用。在吉林省消费者协会、长春市人民检察院与霍某公益诉讼纠纷一案中,充分发挥审判职能,有效遏制假冒瓶装水的蔓延势头,切实维护正常市场秩序。

对于消费者维权案件,长春市两级法院加大执行力度,兑现胜诉权益。对拒不配合的被执行人,及时采取限制消费、纳入失信名单等措施。对覆盖面广、性质恶劣、涉有毒有害食品等案件,穷尽财产调查措施,建议市场监督管理行政部门予以行政处罚,提高经营者违法成本。对涉及损害消费者权益的赔偿案件,及时冻结、划拨、发放款项,变现查封、扣押财物。对于涉及人数众多的公益诉讼案件,秉持“最多跑一次”原则,以高效便捷的方式让消费者权益得到快速实现。在申请执行人苏某与被执行人某生物科技有限公司、某生物制品销售有限公司产品销售责任纠纷一案中,宽城法院执行法官经过多方调查得知,某生物科技公司临江江市有一银行账户可能有重大执行价值,便紧急驱车奔赴临江市对银行账户进行司法冻结,发现银行账户内确有足额资金可供执行,及时划拨被执行人账户存款,成功

将申请执行人的欠款追回,维护了申请执行人的权益。

多元解纷“有效” 营造安全和谐消费环境

长春市两级法院坚持“调解优先”原则,积极开展消费者权益保护案件诉前调解、庭前调解和执行和解工作,将调解贯穿于案件的全过程。充分发挥人民法院立足基层、面向群众的优势,邀请人民调解、行业调解、行政调解的调解员,以及人大代表、政协委员、行业专家、退休法律工作者等参与消费纠纷调解,凝聚多方力量,联动多元化解消费纠纷,营造更加法治化的消费环境。

在执行环节,采取专业和解、温情和解、特邀和解等方式,从实际情况出发,引导和鼓励当事人通过签署执行和解协议等方式,减少对立情绪,确保和解协议得到实际履行,减少维权成本、缩短维权时间。充分发挥在线调解多元化参与、全流程在线、开放式融合、一体化解纷等优势,实现提升消费纠纷在线化解质效与保障人民群众合法权益相统一。

充分发挥府院联动机制的合力作用,推动金融消费者

权益纠纷案件源头治理,做到关口前移、精准对接、整合资源、协调联动。长春金融法庭积极对接金融监管机构及人民调解委员会等,广泛征求对法院金融审判的意见和建议,推动常态化协调联系机制,畅通权利保护渠道,为金融业提供良好的司法服务,提升金融风险防范及化解水平,进一步保护中小投资者及金融消费者的合法权益。

延伸服务“有为” 助力打造消费新场景

长春市两级法院通过座谈会、研讨会以及函件往来等形式,加强与市场监管、城市管理等部门沟通和交流。建立联席会议制度,搭建法院与消费者投诉服务中心交流对接平台,召开部门联席会议,认真分析研判工作中存在的情况和问题,制定整改方案,确保消费者维权工作顺利、有效开展。组织双向培训交流,选派审判执行经验丰富的法官到消费者投诉服务中心开展法律指导,邀请消费者投诉服务中心工作人员讲解交流消费纠纷的解决方法和经验,取长补短、共同学习,共同提升依法保护消费者权益水平。

加强消费者权益保护“七走进”普法工作,借助消费者权益保护日、公众开放日、我为群众办实事等工作部署,深入市场、社区,通过发放宣传单、公开庭审、提供法律咨询等方式开展普法宣传。梳理总结消费者维权案件中反映出的普遍问题,通过官方自媒体等平台,定期发布典型案例和消费风险提示,综合分析消费者投诉举报的情况及案件执行中的矛盾焦点,向经营者发出司法建议,从源头减少消费纠纷的发生。

下一步,长春市两级法院将积极发挥人民法院职能作用,全力做好消费者维权司法保护工作,营造让人民群众安心消费、放心消费的法治环境,为长春新兴消费城全面发展提供优质司法服务和保障。

全市法院消费者权益保护十大典型案例

案例一:

商家与消费者对格式合同条款 存在争议时的解释方法

——刘某与某汽车销售公司买卖合同纠纷案

基本案情

2021年7月15日,刘某与某汽车销售公司签订了《销售定单》,订购一台该品牌车辆,预提时间为7月25日。刘某向汽车销售公司交付定金3000元。7月25日,销售公司未能向刘某交车。8月6日,销售公司告知刘某12日会有一批车辆到货,但该批车带有几处外部装饰,如果提车需要购买外部装饰。刘某未同意。8月9日,销售公司再次告知,本批次车辆也已售罄。刘某要求双倍返还定金。销售公司以《销售定单》中约定提车时间仅为预计日期为由,拒绝返还定金。

裁判结果

当事人对合同条款理解存在争议时,应当按照民法典规定的原则和合同文义解释、目的解释的方法,确定争议条款的合理含义。销售商在车辆买卖合同中仅约定“预提时间”时,在不能对未交付车辆的理由、宽限期作出合理解释的情况下,应认定“预提时间”为交车履行期限。法院判决,销售公司向刘某双倍返还购车定金。

典型意义

本案根据《民法典》中公平、诚信原则以及合同解释的相关规定,对格式合同中“预提车时间”这一争议条款进行合理解释,有力保护了消费者的合法权益,对规范汽车销售领域诚信经营、消除对消费者权利的不当限制,具有较强的促进作用。

案例二:

销售假冒他人注册商标的商品 应承担侵权赔偿责任

——某公司诉某百货经销处侵害商标权纠纷案

基本案情

原告某公司系专业从事洗涤和洗护的生产企业,持有的注册商标系中国驰名商标。被告某百货经销处在一家大型批发、零售市场内经营店铺,其销售的透明皂系假冒商品。原告发现侵权行为后,通过公证方式购买侵权产品,并诉至法院,要求判令被告停止销售侵权产品并赔偿经济损失2万元。

裁判结果

原告作为仍在注册有效期内商标权人,其注册商标专用权应受到保护。被诉侵权产品正面突出位置印有与原告注册商标相同的标识,产品上注明的生产厂家和生产地址均与原告相同。但当当庭比对,被诉侵权产品在截止使用日期编码规则、产品质量上与正牌产品存在明显差异,可以认定被诉侵权产品系假冒原告注册商标的商品。法院判决被告承担停止侵权并赔偿损失的责任。

典型意义

原告品牌为驰名商标;被告批发销售侵权产品,销售范围较广,且销售的产品为百姓日常生活用品,被欺诈消费群体较大。本案不仅严厉打击了不法销售商的售假行为,最大限度保护注册商标权利人的利益,也通过个案裁判的示范、引领功能,净化了生活用品大型批发市场经营风气,规范了市场经营秩序,切实维护了消费者合法权益。

案例三:

销售假冒注册商标的商品 情节严重应受刑事处罚

——吕某某销售假冒注册商标的商品案

基本案情

被告人吕某某系德惠市某烟酒行实际经营者。2019年9月,吕某某获得茅台、五粮液、国窖1573、舍得、剑南春等“品牌酒”共计43箱,并将其中部分出售给张某某。2021年7月,德惠市市场监督管理局在吕某某经营的烟酒行查获不同品牌的白酒若干,在张某某经营的粮油商店内查获吕某某向

其出售的“品牌酒”若干。经鉴定,查获的白酒均系假冒注册商标的商品,市场价格合计为人民币26万余元。

裁判结果

法院认为,被告人吕某某明知是假冒注册商标的商品而予以销售,情节特别严重,其行为已构成销售假冒注册商标的商品罪。最终,被告人吕某某以犯销售假冒注册商标的商品罪被定罪处罚。

典型意义

茅台、五粮液等白酒品牌作为我国知名白酒品牌,在国内外享有较高的美誉度,不法分子销售假冒伪劣产品,危害这些知名品牌的信誉,破坏市场经济秩序和商标管理秩序。本案体现出刑事审判对制假售假的严厉打击,保障人民群众人身财产安全的同时,为营造良好的法治化营商环境保驾护航。

案例四:

电商对销售食品的审慎审核义务

——王某诉某商行买卖合同纠纷案

基本案情

王某通过某电商平台在一家商行购买90袋牛肉干。该产品宣传页面标注牛肉干生产厂家为“某食品有限公司”。王某付款后,实际收到的牛肉干标注生产厂家与宣传页面不符。后王某通过“食品生产许可获证企业信息查询平台”查询,商品包装上注明的食品生产许可证号不存在,无查询结果。王某诉至法院,请求解除合同、退还货款并依法十倍赔偿。

裁判结果

法院认为,被告商行所售商品不符合相关法律规定,致使合同目的无法实现,双方买卖合同应予以解除,被告应退还商品价款。被告在明知产品宣传信息与实际销售产品不符的情况下,仍销售案涉牛肉干,应给付商品价款十倍的赔偿金。

典型意义

在日趋主流的网络消费模式中,如果电商对其销售的产品“把关不严”,不仅侵害消费者的合法权益,也会使自己蒙受经济损失。从这个意义上讲,电商更应对产品严格把关,认真核实产品信息,守法诚信经营,大力维护健康有序的网络消费环境。

案例五:

保健品虚假宣传诱导消费须担责

——苏某与某生物科技有限公司、某生物制品销售公司销售责任纠纷执行案

基本案情

2017年10月,苏某在某生物制品销售公司购买某生物科技有限公司生产的“花旗松素”三盒,价值11160元。后苏某得知,早在去年10月,长春市食品药品监督管理局某分局已对该销售公司作出《行政处罚决定书》。但苏某购买前述产品时,该科技公司和销售公司并未披露这一信息。苏某认为在两家企业明知案涉“花旗松素”不符合食品安全标准,且已被食药监部门、工商部门处罚,仍隐瞒真相向其销售该产品,侵害其合法权益,故向法院起诉。

裁判结果

法院认为,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引入误解的宣传。被告销售的“花旗松素”未取得保健食品批准文件且不符合食品安全标准,仍按保健食品经营并声称具有保健功能,明显属于虚假宣传,误导了消费行为,应认定存在欺诈。法院判决被告销售公司退还货款并给付货款三倍的赔偿款,被告科技公司承担共同给付义务。

典型意义

本案判决生效后,被告并未主动履行给付义务,苏某向法院申请强制执行。执行法官对两家公司进行网络查控及线下查询,未发现可供执行的财产。又经多方调查,紧急驱车赶赴外地银行对被执行人账户进行冻结,成功追回欠款,维护了当事人的合法权益,实现了对消费者权益充分、及时、有效的保护。

案例六:

虚假宣传应当三倍赔偿

——王某诉赣州某公司买卖合同纠纷案

基本案情

王某在某电商平台“双十一”优惠促销期间,向赣州某公司购买十三件家具,共计1万余元。王某收货后,发现家具材质是橡胶木,并非某公司广告所称的北美进口橡木。王某与公司交涉,对方回复称“橡胶木是橡木的一种,橡木是一个树种的统称”。王某又向当地市场监督管理局投诉被告,经消协调查,被告同意无条件退货。后原告诉至法院,要求退一赔三。

裁判结果

法院认为,被告作为木质家具经营者,应当明知橡木与橡胶木的树种、产地、材质均不相同,其故意将橡胶木材质家具在网页上宣传为橡木家具,利用“双十一”优惠促销手段和普通消费者对木材质质认知能力不足的弱势,发出引人误解的宣传;发生争议后,仍故意混淆橡木与橡胶木的区别,辩称橡胶木是橡木的一种,应认定其行为具有欺诈性。法院判决被告退还商品价款,并赔偿价款三倍金额。

典型意义

虚假广告的本质特征是引人误解,达到诱导消费者购买商品或者接受服务的目的。本案中商家利用普通消费者对木材质质的认知不足,制作虚假广告,对商品故作虚假宣传,对消费者产生误导,造成消费者经济损失,应承担相应的法律责任。

案例七:

产品侵权的人身损害赔偿纠纷

——张某诉赵某、某商店、河北某公司产品责任纠纷案

基本案情

张某为大理石安装人员,在为客户安装大理石时,从某商店购买切割锯片一片。使用前,张某将锯片安装至角磨机上未安装角磨机防护罩,亦未穿戴防护服及护眼镜。调试时,锯片中的一枚锯齿脱落飞出,致张某左眼受伤。张某入院治疗支出相关费用。另,案涉金刚石锯片,虽包装显示为河北某公司产品,但某商店不能提供该公司的产品合格证及销售发票。经核实该产品已被长春市市场监督管理局确认为假冒伪劣产品。

裁判结果

法院认为,张某所受损害系因切割锯片所致,该产品已被确认为假冒伪劣产品,张某有权向缺陷产品的生产者或销售者主张赔偿。某商店作为直接销售者应承担赔偿责任,销售者在赔偿后,可依据法律规定向生产者或供货者追偿。同时,张某在操作中未安装防护罩,也未佩戴防护设施,应对损害承担部分责任。法院酌情确定某商店承担80%责任,张某自行承担20%责任。

典型意义

本案中,原告已经证实商品的销售者为被告某商店,被告虽主张应由生产者承担损害赔偿,但无法提供所销售商品的真实生产者,不能免除其损害赔偿。按照法律规定,被侵权人有权选择向生产者或者销售者主张权利,体现了保护消费者权益的立法初衷。

案例八:

车辆存在瑕疵产生的贬值损失

——王某诉某4S店买卖合同纠纷案

基本案情

王某于2020年7月从4S店购买某品牌汽车一辆。2021年1月5日正常行驶4500余公里后,电脑报警提示车辆出现错误。王某将车辆送到4S店,经检查发现发动机存在问题。4S店对车辆进行维修,维修后未对原告的损失提出赔偿方案。原告向鉴定机构提出申请。经勘察,鉴定争议车辆内部有拆卸重新打胶痕迹,属于发动机大修。王某提出车辆的贬值损失为8万元,向法院起诉请求赔偿。

裁判结果

本案中,原告车辆系在购买六个月内发生问题,被告辩称

并非质量问题,但未能举证证明,后期被告也自认车辆存在质量问题。车辆作为一种价值较大的财产,在经过维修发动机这一重要部件的情形下,会导致整体价值有所降低,并且原告提供了鉴定意见作为主张贬值损失的依据,法院依法支持原告的诉讼请求。

典型意义

本案一方面提示消费者树立维权意识,提高证据保存能力,购车时务必仔细检查车辆是否存在瑕疵。提车后一旦发现车辆问题,应及时到专业机构进行检验并留存证据,在与经营者沟通解决方案时妥善留痕。另一方面,提示汽车销售者及时履行告知义务和检测责任,在车辆信息、合同条款等方面对消费者尽到详实、充分的说明义务,切实做到诚信经营。

案例九:

电动平衡车产品责任之争

——周某某诉某贸易有限公司、某A科技有限责任公司、某B科技有限公司产品责任纠纷案

基本案情

2019年7月,周某某父亲在网络平台上购买一辆平衡车,该平衡车品牌系A公司,制造商为B公司,某贸易公司为网络销售平台。同年9月,周某某摔伤,在医院接受治疗,被诊断为多处骨折及多处擦皮伤并行固定术,住院8天。后A公司上门检测,称未发现产品异常及缺陷。随后,周某某诉至法院要求贸易公司、A公司、B公司连带赔偿其医疗费、护理费、伙食补助费等直接损失。

裁判结果

法院认为,产品责任是指产品存在缺陷发生侵权,造成他人损害,生产者、销售者等所应当承担的侵权责任。本案中,结合证据和庭审陈述等内容,周某某虽有人身损害,但未能提供相关证据证明系在骑平衡车过程中受伤,也无证据证明案涉平衡车存在产品缺陷,且拒绝平衡车质量予以鉴定。故法院未支持原告诉讼请求。

典型意义

随着电动平衡车的热销,与之相关的安全事故时有发生,所涉主体多为未成年人。消费者把电动平衡车当成儿童玩具,还有很多上路行驶的情形。电动平衡车的产品说明书,对加载质量负荷、速度时限、使用年限、未成年人监护以及防护装备加以介绍,但有些监护人对此缺乏关注。为此中国消费者协会曾发布消费警示。本案提醒广大消费者,审慎注意产品说明书中的安全提示,防范人身损害风险。如发生产品责任纠纷,应首先对损害事实加以固定,有利于纠纷处理和自身权益维护。

案例十:

销售过期食品应承担的法律责任

——张某诉被告某食品超市买卖合同纠纷案

基本案情

2022年1月,张某在某食品超市购买自嗨锅鸭血粉一份。购买后发现,生产日期是2021年5月9日,保质期为6个月。张某认为该食品已过期,到法院起诉请求赔偿。超市经营者在庭审中观看了张某购买商品的全程录像,自认是店里的产品,但称视频无法看清商品日期。原告再次出示视频,能够看清商品生产日期确系2021年5月9日,但被告仅同意赔偿100元。

裁判结果

《中华人民共和国食品安全法》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十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元的,为一千元。”法院判决被告退还货款10元,并赔偿原告1000元。

典型意义

本案再次提醒食品生产者、经营者,一定要依法依规经营,增强法治意识、责任意识,将食品安全摆在第一位,保障广大消费者的生命健康安全,杜绝生产、销售不符合安全标准的食品。食品安全底线不容触碰,社会公共利益不容侵害,如有违法,必将付出沉重代价。