上海市第一中级人民法院

消费者权益保护

典型案例

近日,上海市第一中级人民法院发布"消费者权益保护纠纷案件审判白皮书",并

2015年10月1日至2017年12月31日,上海一中院以判决方式审结消费者权益 保护纠纷二审案件 202 件。其中支持十倍惩罚性赔偿 40 件,占 19.80%;支持三倍惩 罚性赔偿 15 件, 占 7.43%; 部分支持惩罚性赔偿 10 件, 占 4.95%。

【基本案情】

2016年8月30日,消费者邓某某至上海Y汽车 消售服务有限公司(以下简称Y公司)下属的4S店 丁购价款为25万元的轿车一辆。同年10月2日,Y 公司向邓某某交付车辆。系争车辆维修记录显 示:2016年9月12日,维修项目"拆装后保、后保整 喷",里程数1公里。邓某某认为,系争车辆后保险 杠做过维修,整体喷漆,应主动告知消费者,但Y 权,构成消费欺诈。遂诉至法院,请求判令Y公司 退还其购车款并赔偿三倍车辆价款。Y公司认为 出售的是质量合格的新车,"拆装后保、后保整 喷"是对车辆进行售前PDI检测时所进行的合理 维护,不存在销售欺诈行为。

2016年2月9日,沈某某与上海Y汽车技术服

务有限公司 (以下简称Y公司) 签订汽车代购合

同。2016年2月25日,Y公司交付价款为24.8万余

元的车辆。Y公司证明系争车辆至2016年4月28

日,公里数3243公里。维修履历显示,该车于2015

——邓某某诉上海 Y 汽车销售服务有限公司买卖合同纠纷案

【案例一】

服,上诉至上海一中院。

【案例二】

-审法院认为,2016年9月12日的维修记 录系为车辆做售前检查(PDI),根据现有证据 及查明事实,无法认定 Y 公司的销售行为构成 欺诈, 故对邓某某的诉请不予支持。邓某某不

上海一中院认为,就本案而言,系争车辆保 险杠存在外观瑕疵,Y公司实施"拆装后保、后保

一审法院认为,Y公司未提供相应证据证明

该定检非系因销售车辆所致,且系争车辆于2016

年4月28日经Y公司确认,里程为3243公里,该车

辆里程存在不符常理之处。即便补充合同系真实

整喷"的维修超出了车辆售前正常维护的范围, 不符合一般消费者对"新车"的认知标准。而Y公 司对系争车辆的维修亦不能使车辆部件和整体 外观恢复至原装状态, 故Y公司对此负有告知义 务。本案中,根据在案证据并无法证明Y公司已履 行了告知义务, 其行为侵犯了消费者的知情权, 进而侵犯了选择权,构成消费欺诈。邓某某提出 要求Y公司退还购车款并三倍赔偿的诉讼请求于 法有据,应予支持。上海一中院遂依法改判Y公司

应当认定Y公司销售中存有欺诈行为,现沈某某

主张解除购车合同、承担"退一赔三",符合法律

规定,予以支持。Y公司不服,上诉至上海一中院。

代购合同》,双方就购买车辆达成一致意见,约定

由 Y 公司向沈某某交付标的车辆,沈某某支付相

上海一中院认为,本案当事人虽签订《汽车

退还购车款并赔偿邓某某75万元。

【典型意义】

明确经营者告知义务边界 规范汽车消费市场公平诚信交易

现行汽车交易中经营者的告知义务边界并 无明确规定,本案二审判决书充分阐明了消费 欺诈的认定,明确了经营者告知义务边界,为 类似的汽车买卖合同纠纷案件树立了裁判标准。 法院判令Y公司承担三倍价款的惩罚性赔偿责 任,有助于树立行业规则,优化营商环境。法 官通过案件反映的问题,积极向中国汽车流通 协会、上海市汽车销售行业协会发送司法建议, 延伸司法审判职能,推动汽车交付规则的制定, 规范汽车消费市场公平诚信交易。

的法律特征。Y公司提供的《补充合同》未进一步 举证证明其真实性,由此产生的不利后果应由其 按新车标准和售价出售具有较多里程数的车辆 自行承担。涉讼车辆存在较多行驶里程数,明显 不符合新车的要求,Y公司仍按照新车标准和售 且未告知消费者应构成欺诈 价向沈某某出售,构成欺诈,故二审维持原判。

汽车销售者对重要信息有披露义务

在看似平等的合同关系中,消费者实际仍处 了汽车销售者的欺诈销售行为,督促其规范自身

【典型意义】

【案例三】

【裁判结果】

按消费者的合理要求标准化设计并提供商品 经营者需承担消费者权益保护法上的法律义务

——沈某某与上海 Y 汽车技术服务有限公司买卖合同纠纷案

——徐某某诉 M 家居用品 (上海) 有限公司买卖合同纠纷案

未告知超出PDI检测的车辆瑕疵维修构成消费欺诈

-审法院在审理中查明,M 公司无正当理由 使用产地不明的柜体板、国产的门板等,以次充 好,以假充真,构成民事欺诈。一审法院适用消费 者权益保护法中"退一赔三"的规定,对徐某某的 诉请予以支持。M 公司不服,认为双方之间系承 揽关系而不是买卖关系,提出了上诉。

上海一中院认为,协议书明确约定徐某某 定购 M 公司产品, M 公司根据徐某某的合理要 求进行标准化设计。徐某某所购买的橱柜,由 M 公司设计、生产、装配,并非由徐某某出具 设计图纸而由 M 公司为其特制, 因此, 双方之 间为买卖合同关系而并非承揽合同关系。一审

判决认定双方关系为买卖合同关系并无不当, 予以确认,故二审判决维持原判。

【典型意义】

明确区分买卖合同与承揽合同法律关系 依法维护消费者正当权益

本案中, 合同的标的物为 M 公司销售的整 体橱柜, 双方在协议中约定由 M 公司根据徐某 某的合理要求进行标准化设计并出具设计图纸, M公司是按照客户的合理要求将自己销售的各 项零部件组装成完整的产品交付给徐某某,并非 承揽合同中通过定作人提供的图纸等严格按照 定作人的要求进行加工承揽工作。法院根据双方 协议中的细节,认定当事人之间构成买卖合同关 系 有效保护了消费者的正当权益

【案例四】

商家掺牌销售侵犯消费者知情权 商场疏于监管承担连带责任

——毛某诉 Y 家具行买卖合同纠纷案

一审法院认为,Y 家具行将非 MD 品牌商 品以 MD 品牌销售,其行为构成欺诈,应对毛 某退还相应货款并支付价款三倍的赔偿金。H 公司作为商场经营管理方,组织了促销活动, 在购物时,Y家具行已经告知毛某其所购家具 参与了涉案商品的交易,对商户及其经营行为 品牌还涉及 OD 等品牌,Y 家具行的销售行为 合法权益。

有审查、监督管理的义务。现 H 公司对商户的 管理不当,且H公司在促销活动中已向消费者 作出先行赔付等承诺, 故 H 公司应承担连带责 任。Y家具行不服,提出上诉。

上海一中院认为,在案证据无法证明毛某

让毛某误认为其所购家具均为 MD 品牌。故二 审判决驳回上诉,维持原判。

【典型意义】

保护消费者的知情权 营造良好购物环境

商家若利用消费者的信任, 掺牌销售商品, 不但侵害了消费者的知情权, 而且导致消费者 在不知情的情况下作出错误购买的意思表示, 已符合欺诈的构成要件。同时,商场对商户及 其经营行为有审查、监督管理的义务,对商户 侵害消费者权益的行为有制止、报告的义务。 本案判决通过惩罚性赔偿来遏制商户掺牌销售 的欺诈行为,并判令未尽审查监管义务的商场 承担连带赔偿责任, 以最大程度保护消费者的

【典型意义】

在不当性。二审依法维持原判。

规范美容服务行业 严禁非法行医

依现行的法律规定,医疗行为仍应由具有执 业资格的医务人员在其执业地点 (包括医疗、预 防、保健机构)进行的诊疗护理服务活动,即使美 容医疗行为也仍应由具有相应执业资格的医疗 机构实施。法律不允许他人自持技术擅自实施美 容医疗行为。本案通过判决,有助于规范目前鱼 龙混杂的美容行业,判决明确了以美容医疗为名

据,故陈某有理由认为其所接受的"手术"存

【基本案情】

陈某某等四人系受害人杜某某的近亲属。 2015年5月,陈某某通过某某商务公司经营的B 网站预订"清迈、曼谷自由行"旅游产品。A旅行 社在互联网上对"清迈丛林飞跃一日游"进行了 宣传推荐,并注明本产品由 A 旅行社及具有合法 资质的地接社提供相关服务。同年6月,陈某某 在 B 网站预订包括涉案的"清迈丛林飞跃"在内 的多个单项旅游项目。旅游服务费由 A 旅行社收 取。之后,杜某某参加了"丛林飞跃"项目,在出发 平台上挪移站位时从平台的下降洞口坠落,尽管 杜某某头戴安全防护头盔、身系安全保护绳索, 但因抢救不及时,致使其不治身亡。经查,2011年 6月,A旅行社、某沙滩服务中心、B网站香港公 司共同签订《三方协议书》,就招揽、接待游客、采 购产品及结算方式等合作事项进行了约定。

【基本案情】

俞某于2016年8月5日通过手机向本市某区F 小吃店购买四斤小龙虾,共计200元,由该店员工 送达。次日俞某因"恶心伴背部肌肉酸痛15小时" 而急诊就诊后住院治疗,呕吐物为进食龙虾。俞 某的母亲进食相同食物,出现类似症状与俞某共 同就医。经诊断,俞某系患急性胃肠炎、横纹肌溶 解。现俞某要求F小吃店承担其损失80%的赔偿责 任。司法鉴定意见为:不能排除食用小龙虾与产 生横纹肌溶解这一后果之间的因果关系。

【裁判结果】

孙某某先后在陈某某开设的淘宝店上购买 国明令禁止日本的牛肉及鸡肉制品入境。

买了越南惠安洞燕干燕窝50克,支付货款3千余 元。后陈某通过快递将上述商品交付李某,包装 盒上标明产地为越南惠安。同年,李某向国家质 量监督检验检疫总局申请政府信息公开,获得答 复是,确认截至2015年12月31日,我国仅准许符 合相关检验检疫要求的马来西亚和印尼燕窝进 口,其他国家或地区的燕窝产品(不包括饮品)暂 不能对华出口。李某向法院提起诉讼,要求陈某 承担退货及赔偿责任。

【裁判结果】

【基本案情】

2015 年 7 月 25 日, 李某通过网上向北京 Z 商贸有限公司(以下简称 Z 公司)购买"某巴西绿 年7月30日收到了由Z公司寄送的涉案商品,

【案例六】

旅行社在推介旅游产品时未尽告知、警示义务 应承担法律责任

食品的生产、销售者未举证食品符合质量标准

网售我国禁止准入的食品应承担赔偿责任

出售非国家认可产地的燕窝且无合法手续

——孙某某诉陈某某网络购物合同纠纷案

--审法院认为,陈某某通过淘宝网店出售

的食品属于我国禁止进口食品, 且其无法提供

相应的出入境检验检疫材料等,涉案食品属于

不符合食品安全标准的食品。故判决陈某某退

还全部货款,支付货款十倍金额的赔偿金和公

上海一中院认为, 孙某某有权要求陈某某

销售者应承担惩罚性赔偿责任

——李某诉陈某网络购物合同纠纷案

一审法院认为,双方之间成立买卖合同关

系。陈某辩称李某委托陈某从香港代购涉案产

品。即便陈某确实系从香港购买了涉案产品,

但其未能提供诸如报关单据、入境货物检验检

疫证明等证据证明该食品符合我国食品安全规

定, 故涉案食品不符合食品安全标准, 陈某应

证费。陈某某不服,提出上诉。

——俞某诉上海市某区 F 小吃店健康权纠纷案

——陈某某诉 A 旅行社等服务合同纠纷案

【案例七】

【案例八】

【裁判结果】

【案例九】

一审法院认为,陈某某预订出境旅游自由行 产品,A旅行社只提供飞机往返交通和当地酒店 住宿两项服务,双方签订的不是包价旅游合同。 杜某某疏于观察周围状况,不慎踏空坠落,本人 存在疏忽大意的过失,故一审法院酌定 A 旅行社 及某某商务公司对杜某某死亡造成的损失承担 80%的赔偿责任。陈某某等四人不服,认为应当支

应承担赔偿责任

一审法院认为,依生活常理并结合鉴定意

见, 俞某因食用小龙虾不适而至医院治疗之间

有着较强的关联性。现F小吃店未提供证据证

明其已采取了食品安全保障措施,也未提供证

持全部的赔偿责任,上诉至上海一中院。

上海一中院认为,A 旅行社参与产品、项目 的研发及价格制定,并负责与游客签订旅游合 同,显然 A 旅行社根据协议所享有的权利及义务 远超其所自称的"代销单位",双方之间形成的实 际应是合作关系,故陈某某就其所订购的涉案旅 游产品与 A 旅行社之间形成合同关系。现 A 旅 行社在网售该产品时,对该产品所存在的可能危

外卖食品证明、医院病历、住院病情摘要等证据,

退还货款并支付价款十倍的赔偿金。陈某某主

张其为代购而非销售行为,但陈某某并非先行

获取孙某某的委托事项后再根据孙某某的要求

进行购买,其行为在法律性质上属于销售行为。

现陈某某通过网络销售属于我国禁止准入的食

品,属于不符合食品安全标准的食品,故陈某

某应承担退还货款及支付十倍赔偿金的责任。

承担退货及赔偿责任。陈某不服,提出上诉。

注产地为越南惠安,可见陈某向李某出售的涉案

燕窝产地非国家认可的产地,同时陈某未提交涉

案燕窝的相关报关及检验检疫证明,涉案燕窝也

未标识国家相关部门规定的溯源码,故该燕窝的

上海一中院认为,本案中,涉案产品明确标

二审期间,孙某某撤回要求陈某某支付公证费

警示义务。事发时,杜某某坠落的地面缺乏缓冲 设备,采取的安全措施又近乎失效。一审法院以 杜某某自身存在过错作为减责事由,缺乏充分的 事实依据,故二审改判支持陈某某等人要求对方 承担全部赔偿责任的上诉请求。

【典型意义】

明确旅行社在推介旅游项目时应尽的合同义务

旅游者在网站购买具体旅游项目, 尤其是 境外项目时,对于推介该项目的旅行社与具体 产品的关系无从知晓,遇到纠纷时旅行社也往 往以仅是"代销产品"为借口推脱责任,往往 导致旅游者投诉无门。本案的审理,厘清了旅 行社在代销产品与其经营产品之间的不同法律 地位, 确认了旅行社在推介旅游项目时应尽充 分的告知、警示等合同义务、有助于规范网售

院认定俞某食用涉讼小龙虾与其出现的症状之

间存在因果关系。现F小吃店始终未提供证据证

明涉讼小龙虾符合食品质量标准,应由其承担不

利的法律后果。故二审判决驳回上诉,维持原判。 【典型意义】

善用经验法则 合理分配举证责任 食品安全事关公共利益。本案判决充分体

现了司法审判对食品生产销售者的严格要求, 在消费者举证能力不足的情况下、善用经验法 则等司法智慧, 合理分配了举证责任, 对充分 保护消费者的合法权益、具有积极的示范价值

【典型意义】

明确代购与销售行为的区分标准

目前进口产品的常见购买方式包括代购和 销售两种,代购体现的系委托合同法律关系;销 售体现的是买卖合同法律关系。两种方式的主要 区别在于网店是否基于消费者的特定委托事项 进行产品的采购和出售。若网店系先行采购境外 食品再向不特定消费者出售该产品,则属于销售 行为,理应符合我国相关进出口食品的规定,包 括且不限于出售的食品应属于可进出口范畴,经 安全标准的食品,消费者有权依照食品安全法的 规定向经营者主张"退一赔十" 责任

安全性无法保障。故陈某应当退还货款并支付价 款十倍的赔偿款,对于涉案产品,予以销毁。

不得出售国家禁止入境的动植物 保护我国公共卫生安全

【典型意义】

国家对进口燕窝的产地还特别规定了每一 盏合法进口的燕窝均应贴有专门的燕窝溯源码 标签,以便消费者可以查询进口燕窝的生产信 息、经销商信息等,但本案中陈某出售的涉案燕 窝并无相关溯源码。本案的判决通过对违反燕窝 进口强制性规定的行为进行否定性评价,既充分 保护了消费者的合法权益,又有利于净化进口燕 窝的销售渠道,具有良好的社会导向价值。

涉案商品可判定为属于不符合我国食品安全标

准的不安全食品。因此,李某提出要求 Z 公司十

倍赔偿的诉讼请求,应予支持,故二审予以改判。

严厉制裁伪造卫生证书销售进口食品的行为

本案乙公司以伪造的出入境检验检疫卫生 证书, 向李某出售进口蜂胶滴剂, 但实际该产 品未向出入境检验检疫机构申报, 没有取得相 关卫生证书及报关单,显然违反了我国相关的 法律规定。本案判决让伪造卫生证书的经营者

【案例十】

伪造卫生证书公开销售可食用的商品应负赔偿责任

一审法院认为,关于李某退货的诉讼请求,

达成买卖合意时,双方均系以普通商品为标的相 互磋商,并非以药品作为买卖目的,Z公司在网 上开设的销售平台亦非药店,且无任何出售药品 所需的资质证书、许可凭证等,故一审法院以涉 案商品中含有蜂胶成分为由直接认定其不属食

【典型意义】

切实保障人民群众的食品安全

经营者应承担赔偿责任 ——陈某诉某商贸有限公司、上海某医院服务合同纠纷案

节。陈某遂诉至法院,要求某商贸有限公司返还 隆胸手术,并承诺所谓手术效果,显然对陈某 手术费20万元,并赔偿60万元及公证费3千元。

【裁判结果】

构成欺诈。一审法院支持了陈某的全部诉讼请 求。某商贸有限公司不服,上诉至上海一中院。

上海一中院认为,某商贸有限公司既非医 一审法院认为,某商贸有限公司非医疗机 疗机构,也无整形外科的行医资格,且该公司 实施手术,必须遵守有关医疗机构的管理规定, 构,亦无整形外科的行医资格,其向陈某提供 也未能提供收取 20 万元手术费的合理收费依 否则经营者应当承担相应的民事责任。

于信息不对称的弱势地位,汽车经营者往往利用 行业内的便利和优势地位,故意隐瞒某些车辆瑕 疵,诱使消费者在无法及时、全面了解车况信息 的情形下作出错误决定。本案的处理,法院惩罚

【基本案情】

了共计 1 千余元的日本生产进口婴儿辅食拌饭 料鸡肉松及牛肉松。从上述商品之详情交易页 描述可知,上述商品均系日本原装进口。该商 品外包装上没有简体中文标签及国内进口代理 商等信息。经孙某某申请,上海市东方公证处 出具公证书,对孙某某通过其本人的淘宝网账 号购买陈某某销售的涉案商品进行了公证。为 此, 孙某某已支付公证费1千元。另, 根据国 家质量监督检疫总局动植物检疫监管司网站 《关于禁止从动物疫病流行国家输入的动物及其 产品一览表》,日本为禽流感和疯牛病疫区,我

【基本案情】

2015年10月21日,李某从陈某的淘宝店中购

蜂胶滴剂 35%干燥蜂胶液"4瓶,总价为1千余 元,进口商为深圳市 L 商贸有限公司。李某于同 同年8月1日,Z公司向李某开具发票一张。同 年8月31日,李某向法院提起诉讼,Z公司在该 案中提交了涉案商品的卫生证书及报关单,李某 于同年 11 月 23 日申请撤诉。同年 11 月 25 日, 深圳出入境检验检疫局向李某回复:L 公司自 2013年以来,从未向该局申报进口系争蜂胶滴 再次提出退还货款及支付十倍赔偿金的诉请。

——李某诉北京 Z 商贸有限公司网络购物合同纠纷案

【裁判结果】

Z公司未取得卫生证书,更未取得药品批文, 无论作为食品或药品,都不可能达到食用、保 健或治疗的目的,故李某请求退货于法有据,

上海一中院认为,经查,李某与 Z 公司当初

品,不适用我国食品安全法调整,是属有误。Z公 承担"退一赔十"责任,就是给违法违规的经 应予支持。一审法院判决李某将产品退还 Z 公 剂,该局亦未出具过卫生证书。2016年2月,李某司,Z公司退还李某全部货款。李某不服,上 司用伪造的卫生证书公开销售可食用的商品,该 营者树立了一条不得触碰的"高压线",从而引 诉至上海一中院。 商品亦无其他任何合法手续,故 Z 公司所销售的 导广大经营者合法、诚信、有序经营。

年12月15日进行过PDS维修,于12月16日进行过 5000公里保养,当时车辆里程显示为3001公里。 沈某某以所购车辆非新车,Y公司隐瞒维修、保养 记录、篡改里程数为由诉至法院,要求解除合同, 承担"退一赔三"责任。Y公司向法院提供补充合 同载明:此车为展示车,油漆面有划伤,沈某某已 确认此车并完全知晓此车实际情况。沈某某不认 可此补充合同的真实性。 【基本案情】

2016年10月12日,徐某某与M家居用品

(上海)有限公司(以下简称 M 公司)签订协议,

约定徐某某向 M 公司定购橱柜一套,由 M 公司

进行标准化设计并出具完整的产品设计图纸,并

负责送货、安装。 该套橱柜价款总计金额为 12 万 余元,其中约定橱柜所使用的门板、柜体板、碗盘 拉篮、转角拉篮、转角飞碟、升降拉篮等六项材料 均为德国进口。橱柜于 2017 年春节期间已经大 致安装完毕。徐某某认为 M 公司提供的产品质 量低劣且与约定不符,遂诉至法院要求 M 公司 承担"退一赔三"的责任。经查,橱柜门板是国产 门板,柜体板为马来西亚进口板材,碗盘拉篮、炉

台拉篮、升降拉篮确非德国进口产品。

毛某在 H 公司经营的某商场购买了两张活

之后,毛某在 Y 家具行经营的 MD 店购买了数 件家具。相关订单载明家具品牌为 MD,并加 盖了 JH 公司售后服务章,背面下方仅印有 "MAISO MD 家具"。后毛某因所购沙发存在 质量问题,与 MD 店交涉。在交涉过程中, MD 店员工名片上均标注有"MAISO MD 家 具"的字样,并注明 JH 家居上海地区总代理。 H 公司作为代开机关,为 MD 店向毛某开具了 发票,发票上载明的货物除 MD 品牌外,还有 OD 等其他品牌。毛某才知晓其所购买的家具 并非均为 MD 品牌。

动通行证,其中 MD 品牌家具属于活动范畴。

【基本案情】 某商贸有限公司官网有大量"自体脂肪降胸 术"的推广信息,网上还宣称该公司BRAVA上海 体验中心汇聚国内外丰胸专家。陈某至该公司以

3.2万元购买了一款"BRAVA隆胸仪器"的产品。 该公司销售人员向陈某介绍还需配合自体脂肪 移植术才能获得最佳丰胸效果,再支付手术费30 万元,即可预约BRAVA隆胸仪器发明者亲自来 沪实施手术。之后,陈某共计支付了20万元。术 后,陈某觉得胸部极度肿胀、非常疼痛。某商贸有 限公司要求陈某每日连续佩戴BRAVA隆胸仪器

8-10小时。陈某在佩戴两个月后,发现乳房尺寸

并未变化,且乳房多处出现肿块,可触及硬质结

无行医资格且不能提供收取手术费合理依据的

【案例五】