

法律利剑挥向不法商家

聚焦消费者权益保护典型案例,引导消费者积极理性维权

随着我国改革的不断深化，消费对我国经济的拉动作用越来越明显。当前，我国消费市场较为活跃，线上线下加速融合，呈现良好态势，体现了我国市场经济巨大的消费潜力。但也存在许多亟待解决的问题。

本期“专家坐堂”聚焦消费者权益保护典型案例，以此引导消费者积极理性维权，维护自身合法权益，也提示广大经营者依法诚信经营，为营造良好放心的消费环境，服务保障消费推动经济社会稳定发展和国家治理体系、治理能力现代化建设。

案例一

想提价谎称商品无货 迫使消费者取消订单

国之藏公司淘宝店是从事网络酒类销售的公司，该网店作出 24 小时发货的承诺。2017 年 3 月 18 日，周某在国之藏公司的淘宝网店下单购买了两坛 53 度 5L 装珍藏版茅台酒，总价为 28400 元，并于当日支付了全部款项。2017 年 4 月 6 日，国之藏公司告知周某其购买的酒无货，经协商，周某于 2017 年 4 月 10 日取消了订单。几天后，国之藏公司调高了该款酒的价格，继续在网上销售。周某认为，他是在国之藏公司称无货、今后也不会再销售该款产品的情况下才取消订单的，国之藏公司的行为已构成欺诈，要求国之藏公司按商品价款的三倍赔偿损失。

法院认为，国之藏公司不能合理说明取消订单后重新提价销售的行为，应当认定为违背承诺，隐瞒囤积居奇真相，构成欺诈，判令赔偿周某支付价款三倍的赔偿金共计 85200 元。

法官点评>>>

当前，经营者的欺诈行为表现形态多种多样，但其核心仍然是虚构事实和隐瞒真相，诱使消费者作出错误的意思表示。

本案中，周某提供双方交流的微信记录等证据表明，其在 2017 年 3 月 18 日与国之藏公司就何时发货一直沟通、确认，直至 2017 年 4 月 6 日，国之藏公司才明确告知周某无货并建议取消订单。国之藏公司对周某订购的商品长期未能发货，明显与国之藏公司淘宝网店作出 24 小时发货的承诺不符。而在国之藏公司告知周某无货，双方协议解除合同后不久，国之藏公司又调高价格在网上继续销售该商品。国之藏公司对其取消订单又重新提价销售的行为不能作出合理解释，可以认定其是为获取更高利润，囤积居奇，隐瞒其有现货的事实，误导周某解除合同，其行为已构成欺诈，应当按商品价款的三倍向消费者支付惩罚性赔偿金。

在当前疫情期间，网上有很多不法商家为了谋取暴利，对消费者订购的防疫商品不予发货，并谎称所售商品无货要求消费者取消订单，然后再以高价继续销售谋取暴利，该行为不仅导致消费者无法及时获取防疫商品，而且严重违背社会诚信，已经构成欺诈。消费者可依法要求经营者支付惩罚性赔偿金。

案例二

消费者未同意支付“靓号”使用费 多收取的费用应当返还

2016 年 7 月，程某某向电信江苏镇江句容分公司申请办理天翼乐享 4G 套餐业务，主卡号码尾数是“8888”，每月费用 499 元，期限为 2 年。该套餐到期后，程某某于 2018 年 6 月 4 日至电信句容分公司柜台办理全国流量畅享 99 元/月个人套餐，自 2018 年 7 月起生效。程某某后发现其已支付的 2018 年 7 月至 9 月话费中，均包含名称为“靓号抵消 201505-489 元”的费用，其中 7 月为 336.38 元、8 月 345.05 元、9 月 349.60 元。程某某认为电信公司收取的该所谓靓号费用无法律和约定的依据，诉至法院，要求返还多收取的费用。

法院认为，电信句容分公司对于每月收取“靓号抵消 201505-489 元”的费用负有



资料图片

举证义务，原套餐费用包含靓号使用费，但没有证据证明电信公司在原套餐到期后仍有权继续收取该费用。电信公司提交的证据不能认定程某某对于支付“靓号抵消 201505-489 元”是明知且认可的，电信句容分公司自 2018 年 7 月起收取名称为“靓号抵消 201505-489 元”的费用无约定或法定依据，已收取 2018 年 7 月至 9 月的费用共计 1031.03 元应予以返还。

法官点评>>>

消费者的知情权和公平交易权受到消费者权益保护法的保护。经营者在收取任何费用前，一定要让消费者知晓收费的具体情况，让消费者明明白白消费，否则相关费用不能认定为双方约定收取的费用，对消费者没有拘束力。

随着人们生活水平的提高，部分人群对吉祥号码情有独钟，愿意花高价购买吉祥号码使用权。但是，吉祥号码的稀缺性并不意味着号码的提供者可以依照所谓的“行业潜规则”当然收取额外的使用费，号码提供者与号码获得者之间存在的是合同关系，任何费用的支付必须以双方自愿达成的合同为基础，在合同未作明确约定的下情况收取费用，侵犯了消费者的知情权和公平交易权，不受法律保护。

案例三

丢失未保价快递 也可能要全额赔偿

2018 年 11 月 11 日，谢某在网上下单将 4 件休闲打底毛衫线衣（价值 2986.74 元）委托天天公司运输。天天公司快递员上门揽件后，该单号项下的物流信息一直处于“等待揽收”状态且没有更新。天天公司答复：经核实，此件揽收丢失，快件运费 12 元，未保价，我司愿意赔付发件人 1000 元。谢某认为天天公司应按照货物的价值赔偿实际损失共计 2986.74 元，双方协商不成，引发诉讼。

法院认为，谢某与天天公司之间构成邮寄服务合同关系，该合同关系合法有效。天天公司将快递丢失，应当承担相应的赔偿责任。在快递员上门揽收时，谢某未签署相关纸质快递单，现无证据表明双方的邮寄服务合同存在其他约定，也没有证据表明天天公司向谢某提示说明了最高赔偿额等事项。因此，天天公司对谢某的损失应当据实赔偿。判令天天公司按照货物的实际价值赔偿谢某 2986.74 元。

法官点评：

随着网络购物的兴起，快递的模式也发生了很大变化。当前，很多快递公司开通网上下单功能，消费者只需要将收件地址和寄件地址等必要信息填写提交后，快递公司就派人上门揽件。快递公司员工上门揽件时不再要求寄件人签署有赔偿约定等内容的纸质单据，也不再就有关免责条款向寄件人作出详细说明。

如果快递公司希望通过免责条款限制最高赔偿额，应当向消费者尽到明确的提示和说明义务，让消费者充分知晓有关限额赔偿的约定，否则不能约束消费者。如果快递公司未能全面履行提示和说明义务，那么当发生快递损害的情形时，快递公司应当承担由此产生的风险。在发生丢失快递等情况下，快递公司不能主张适用限价赔偿等格式条款，而应以物品的实际价值据实赔偿消费者的损失。

案例四

无正当理由设置最低充值 限制条款被判无效

2018 年 5 月 25 日，刘某某在同方知网公司运营的中国知网上下载文献时，网页提示需付费 7 元，刘某某点击“购买”按钮后，弹出充值页面，刘某某随后进入中国知网“充值中心”。充值中心提供了支付宝、微信、银联在线等不同的充值方式，但均设置了最低充值金额限制。刘某某为下载 7 元的文献不得不先充值 50 元。购买该文献后，刘某某就账户余额退还问题与客服沟通，但客服以退款需要手续费，退款程序复杂、周期长为由，未给刘某某办理退款。

刘某某遂诉至法院，要求法院判决确认同方知网公司制定的最低充值金额限制条款无效。同方知网公司辩称，最低充值额限制是一种商业惯例，可以大幅减少每篇文章的付费操作次数，该方式执行多年来也得到用户认可，并未侵犯刘某某相关的合法权益。法院认为，同方知网公司在中国知网上关于最低充值额限制的规定导致消费者为购买价格仅为几元的文献需最低充值 50 元。该网站对于最低充值额的设定占用了消费者的多余资金，侵犯了消费者的自主选择权及公平交易权，限制了消费者的权利。该充值条款对消费者不公平、不合理，应认定无效条款，判决认定同方知网公司制定的最低充值金额限制条款无效。

法官点评>>>

消费者享有自主选择权和公平交易权。《消费者权益保护法》第二十六条规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作

出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

本案中，同方知网公司运营的中国知网在文献数据领域具有相当的优势地位，消费者常常迫于此不得不接受其作出的最低充值额限制。其设定的充值条款使消费者无法充分行使其自主选择商品的权利。同方知网公司虽然提出其设定的条款符合商业惯例。但商业惯例应当是既有利于自己的利益，又不妨碍他人合法权益，是一种经济上节约，法律上合规，内容上合理的行为模式。最低充值额限制尽管可以减少充值次数及同方知网公司与第三方支付平台之间的手续费，但该做法占用了消费者的多余资金，也限制了消费者的合法权益。同方公司仅以减少手续费为由保留该多余的资金理由并不充分。综合考虑该条款的合理性以及给消费者带来的影响，该条款缺乏必要性和正当性。因此，该条款属于不合理限制了消费者权利的条款，应认定为无效的格式条款。

案例五

以暴力威胁手段强迫消费者 多人构成强迫交易罪获利

2018 年 7 月至 8 月期间，被告人马某以其在昆山市开发区经营的同步美业理发店、聚星造型理发店为依托，以非法获利为目的，指使、纠集被告人马某某、杨某某、韩某、王某某、赵某及周某某在经营上述两家理发店的过程中，以外地来昆的未成年暑期学生工为主要作案对象，采用虚假宣传服务价格，未经顾客允许即向其提供服务等手段虚增服务价格，并通过显露纹身、围住被害人、扬言带被害人去市区找老板等方式营造紧张气氛，先后强迫 57 人在上述两家店内消费合计 23164 元。逐渐形成以马某为较为固定的纠集者，马某某、杨某某、韩某、王某某、赵某及周某某等人为一般成员的恶势力犯罪团伙，对当地市场秩序造成严重威胁，造成了较为恶劣的社会影响。

法院认为，被告人马某、马某某、杨某某、韩某、王某某、赵某结伙，多次强迫他人接受服务，其行为均已构成强迫交易罪。据此，判处被告人马某等人二年五个月至五年不等有期徒刑，并处罚金。

法官点评>>>

《消费者权益保护法》第九条规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。第十条规定，消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。公平交易权和自主选择权是消费者的基本权利之一，强迫交易行为严重损害了消费者的自主选择权和公平交易权，必须受到法律的严惩。我国《刑法》第二百二十六条规定，以暴力、威胁手段，强买强卖商品或强迫他人接受服务，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。

本案中，以马某为首的多名被告人纠集在一起形成恶势力犯罪团伙，依托成立的两家理发店，以外来未成年暑期学生工为作案对象，先通过虚假宣传等方式虚增服务价格，后以显露纹身、围住被害人等威胁手段，强迫 57 名被害人在理发店内消费，严重损害消费者的经济利益，严重扰乱市场秩序，造成了恶劣的社会影响，应当以强迫交易罪追究其刑事责任。本案警示经营者，经营行为应当建立在双方自愿的基础上，经营者应当通过不断提高商品质量和服务水平吸引消费者自愿消费，而不是强买强卖的方式牟取不正当利益。（据江苏法院网）