

中消协发布“全国消费维权十大典型司法案例”

1. 移动 App 用户个人信息与隐私的区分

原告黄某发现被告运营的读书软件(简称移动 APP)通过不授权无法登陆使用的方式,将其运营的关联社交软件中好友关系数据授予移动 APP,提出判令被告停止侵权行为等诉讼请求。

法院判决认为,被告移动 APP 获取社交软件信息的行为,在读书软件许可服务协议中未以合理的“透明度”告知原告并获得同意,侵害了原告的个人权益。

【专家点评】本案在准确理解法律相关规定精神的基础上,对互联网公司关联产品之间的数据使用、个人信息与隐私的区别作出了有益探索。

【维权指引】网络运营者收集、使用个人信息应当遵循合法、正当、必要的原则,满足让用户知情、获得用户同意的条件。用户使用移动 APP 前要注意相关服务协议及隐私政策,尤其是要仔细阅读收集信息类型、信息存储与安全等条款,预防移动 APP 使用信息的方式和结果造成自身合法权益的损害。

2. 互联网终端软件“捆绑安装”的认定标准及责任构成

原告李某某登录下载杀毒软件成功后,在其电脑桌面发现被捆绑安装其他软件,遂诉至法院,要求被告停止侵权并赔偿损失。

法院经审理认为,被告在提供涉案软件下载服务过程中,侵犯了原告的自主选择权,应对原告予以赔偿。

【专家点评】经营者提供软件捆绑下载及安装服务时,如未以合理方式事先提示和告知义务,未赋予消费者选择单独下载的权利和独立卸载的功能的,则构成对消费者知情权及自主选择权的侵害,依法应承担侵权责任。

【维权指引】经营者采用强制捆绑方式提供软件下载服务,构成对消费者知情权及自主选择权的侵犯,消费者可寻求法律救济。

3. 构成平行进口汽车消费欺诈的举证责任分配和三倍赔偿责任承担

原告罗某某委托他人向第三人某汽车销售有限公司购车,不久发现所购车辆是事故车。因双方就赔偿问题协商不成,原告诉至法院。

法院认为,被告提交证据不足以证明不构成故意隐瞒等消费欺诈的情形,应承担举证不能的法律后果,推定消费欺诈成立。第三人除应退还购车款外,还应承担购车款三倍的惩罚性赔偿。

【专家点评】本案确定的举证规则及支持三倍赔偿,维护了平行进口产品消费者的合法权益,有利于引导自贸区平行进口产业的健康发展。

【维权指引】消费者在购买平行进口车辆时,应当妥善保管相关的文件、单据。但在发生纠纷时,如果销售者在交易过程中未提供相干文件单据,则对争议相关内容负有举证责任。单据和材料通常包括以下三个方面:一是平行进口经营者应提供的单证,如销售合同、发票、装箱单、海运提单、货物报关单;二是体现车辆来源的相应买卖合同关系应具有时间上的连贯性和内容上的一致性;三是买卖合同与海关备案的各项单证所指向的进口货物应相互印证。

4. 电信业务经营者不告知直接收取费用 侵犯消费者知情权、选择权

原告许某某在被告处购买手机号码并办理套餐。被告将来电显示服务自动升级为留言业务,增加了语音留言等功能。拒接和关机时未告知原告留言将收取正常通话费用。

法院生效裁判认为,被告在未告知原告收费标准,且原告不知悉电信业务,未赋予原告操作确认权利的情况下,直接收取 0.25 元费用,侵犯了原告的知情权和选择权,费用应当返还。

【专家点评】电信业务经营者增加服务内容与资费的公告、通知属于格式条款,应以显

3月15日,是国际消费者权益日,为充分发挥司法案例对保护消费者权益的示范和引领作用,弘扬社会主义核心价值观,维护公平正义,保护消费者合法权益,促进市场诚信,震慑不法经营者,中国消费者协会对外发布 2019-2020 年“全国消费维权十大典型司法案例”。

记者注意到,“全国消费维权十大典型司法案例”涉及的内容涵盖当前消费维权热点问题,如移动 APP 用户个人信息保护、互联网终端软件“捆绑安装”、汽车消费欺诈、电信业务经营者不告知就收费、缺陷产品召回、“扫码下单”默认勾选、网络跨境销售不符合安全标准食品、贷款机构实际利率披露义务、疫情影响下校外教育培训退款、购房委托办证缴费问题等。



著的方式予以公示并提示用户。否则,消费者依法享有拒绝新增服务与费用的权利。

【维权指引】

电信业务经营者变更服务内容、增加费用应向消费者提示并说明收费的功能、资费标准、收费方式等,在消费者确认同意后才能收取其费用。

5. 缺陷产品召回制度中的法律适用问题

原告黄某某购买的越野车发动机进水受损。汽车厂家发布公告表明因进气管底部排水阀可能被异物堵塞,造成发动机损坏、熄火,需采取召回措施。原告不认可召回公告和维修措施,诉请告知车辆质量缺陷信息、赔偿损失等。

法院审理查明涉案汽车在车辆改款过程中存在设计缺陷,导致发动机存在进水被毁风险。判决汽车厂家如实告知汽车质量缺陷信息,鉴于车辆已使用 8 个月,酌情确定汽车厂家对原告予以赔偿。

【专家点评】本案明确了缺陷产品召回与消费者民事维权的关系,相关行政主管部门在汽车厂家自主召回措施实施过程中的行政调查行为,不影响车主行使民事起诉权。

【维权指引】生产者发布缺陷产品召回公告时,负有向消费者全面客观详尽真实披露缺陷内容的义务,以保障消费者全面了解缺陷内容。消费者在行政主管部门实施调查期间,可以向人民法院起诉来寻求民事救济。

6. “扫码下单”模式下不得以默认勾选条款的方式侵害消费者的选择权

原告姜某某通过被告快递包裹,后邮寄物品遗失。原告多次与被告协商赔偿事宜,但均协商不成,故诉至法院。法院认为,被告“默认勾选方框”的网页设置不具有合理性,无法使得寄件人有效地阅读《服务协议》中有关赔偿限额条款,故被告未尽到提示和说明义务,妨碍了消费者行使选择权。

【专家点评】格式条款提供方应尽提示、说明义务,该义务并不因合同相对方可能或

应当知晓相关条款的内容而得以免除。通过手机扫码下单的寄件程序,无论寄件人是否首次使用,均不应默认勾选内含赔偿限额条款的《服务协议》,该“默认勾选方框”的程序设置不具有合理性。

【维权指引】经营者不应设置默认勾选方式侵害消费者的自主选择权。广大消费者在“网上下单”时,对于需要“勾选”的内容,一定要认真阅读,尤其是系统默认的条款内容,在确认无误之后再点击确认,确保知晓有关格式条款的内容。

7. 网络跨境销售不符合安全标准食品的惩罚性赔偿责任

原告熊某某在被告经营的网店购买保健食品,该产品中却含有不得作为普通食品原料使用的成分。原告认为被告销售的食物不符合食品安全标准,请求解除双方网络购物合同并退还货款、支付十倍赔偿金。鉴于被告不能举证证明其与消费者之间存在委托合同关系、销售食品符合食品安全标准及其已尽进货查验义务,法院认定涉案商品不符合食品安全国家标准,被告经营明知不符合食品安全标准的食品,并对原告的诉请予以支持。

【专家点评】该案件裁判提出了网络跨境代购法律责任的认定规则,网络跨境销售不符合食品安全标准的,应当退还货款并支付十倍赔偿金。

【维权指引】消费者网络跨境代购时应注意网络销售者是否具备相关的经营许可、包装是否具有中文说明,是否进口检验检疫合格等。一旦发生纠纷,应及时收集和保存商品交易快照、物流单据等证据,通过投诉、申请仲裁、提起诉讼等方式及时维护合法权益。

8. 贷款机构向金融消费者披露实际利率的义务认定

原告田某、周某与贷款机构订立《借款合同》,合同首部载明平均年利率 11.88%,还款方式为分次还款。贷款利率具体以《还款计划表》为准。后原告发现实际执行利率高达 20%多。

原告认为贷款利息应以每次还款后的剩余本金为基数并按照年利率 11.88% 计算。且贷款机构实际放款前已经收取了第一期还款,该款项应从贷款本金中扣除。为此请求判令贷款机构返还未收取的利息并赔偿相应损失。

法院认为,贷款机构应当采用通俗易懂的方式向借款人明确披露实际利率。以格式条款方式约定利率,还应当以显著方式提示,并按照借款人要求予以说明。一般人若不具备金融专业知识,难以通过短时段阅读《还款计划表》自行发现实际利率与合同表面利率差别。借款人主张以剩余本金为基数计算利息,符合通常理解,也符合交易习惯和诚信原则,应予支持。

【专家点评】本案判决依据民法典关于格式条款明确说明、合同解释等规定,认定贷款人在与借款人订立借款合同时,应当明确披露实际利率,否则无权按照该实际利率计收利息。判决结果对规范贷款业务,保护金融消费者权益具有积极作用。

【维权指引】贷款机构负有明确披露贷款实际利率的义务。生活中,一些金融机构提供的消费贷、分期贷,每次分期还款时剩余本金不断减少,但利息始终以初始本金为基数计算。还有的在借款时违反法律规定,预先在本金中扣除借款利息。对此,借款人要提高警惕。发生消费纠纷,及时依法维权。

9. 新冠肺炎疫情背景下如何保护消费者权益

因新冠病毒疫情影响,被告春节后未按照签署的《幼儿课程服务合同》内容开课,原告闫某某多次要求退费,被告一再拖延,最后被告回复按照合同约定,超过三个月无任何退款。

法院认为,原告已明确表示不再履行涉案合同,且解除涉案合同对原告利益不产生实际影响。涉案合同为格式合同,有关条款明显限制了消费者主要权利,且被告无证据证明已就该条款向原告履行说明义务,依法认定无效。法院支持原告解除涉案合同的请求,被告应全额退还培训费。

【专家点评】本案是新冠肺炎疫情时期,消费者无法按照合同约定享受服务的典型案例,对于继续性合同因新冠疫情致使合同目的不能实现的,消费者享有自主选择是否继续接受服务的权利。

【维权指引】合同订立后,双方均应依约履行;因不可抗力或者经营者自行变更协议内容时,双方应及时沟通;若沟通无果,消费者可以通过投诉、诉讼等方式维权。

10. 房地产开发企业应自行承担中介服务等开发建设成本

原告 79 户购房业主与被告签订《商品房买卖合同》及相关附件,委托被告办理房地产权证,约定买受人应积极主动交纳办证所需各项费用。由于被告办证后,未向业主提交其缴纳的税费发票,亦未对办证费用缴纳问题进行结算,原告诉请被告返还未收办证税费及利息,并提交办证票据。

法院认为买卖代理费、咨询费、评估费等中介费的事实发生在买卖合同签订之前,不应由购房业主承担,被告未能提交对应发票,应承担举证不能的法律后果;白蚁防治费按规定应计入开发建设成本,不得在房价外另行收取;涉案住房为个人购买,被告应提交代交完税凭证。并判决被告向原告返还未收费用及利息。

【专家点评】该案明确了房地产开发企业负有向购房业主告知办证所需缴纳税费的具体收费项目、标准和依据。属于房地产开发企业自行委托的中介服务所产生的费用、白蚁防治费等开发建设成本应当企业自负,不应转嫁给购房者。

【维权指引】在商品房交易中,消费者应当提高警惕,在买房时明确开发商收取费用款项。如若发现不正当收费,应当及时保存证据,主动维权,可通过投诉、申请仲裁、提起诉讼等方式维护自身合法权益。(侯建斌)