

韶关法院“3·15”特别报道

以预付优惠吸引顾客办会员
健身房未如期开业构成根本违约

【基本案情】

2022年5月,新丰某健身公司对室内恒温游泳馆进行宣传,吸引群众缴纳订金参与游泳健身优惠活动。活动期间,潘某等38人陆续与该公司签订了《订金收据》或《合约书》,并支付了几百元至几千元不等的订金或培训费,款项大部分通过“收钱吧”直接转入该公司法定代表人及唯一股东丁某的个人账户。2022年7月,因该恒温游泳馆未取得高危险性体育项目经营许可证等相关行政许可文件,无法如期开业,潘某等38人将涉案公司及丁某诉至法院,要求被告退还支付的培训费及订金。

【裁判结果】

新丰法院审理认为,原、被告签订的《合约书》《订金收据》等是双方真实意思表示,未违反我国法律及行政法规的强制性规定,合法有效。涉案公司因未取得经营高危险性体育项目的行政许可文件,致使游泳馆不能如期开业,无法按约提供游泳服务,构成根本违约。原告已明确提出不再履行涉案合同,涉案双方的服务合同关系应予解

除,被告应退还原告已支付的培训费用。原告向被告支付订金用于参与游泳健身优惠活动,符合以预收款方式提供服务的情形,根据我国消费者权益保护法第五十三条的规定,被告未按照约定提供相应服务,应按消费者的要求履行约定或退回预付款,故被告应退还原告的订金。被告丁某直接用其个人账户收取消费者支付的培训费等款项,且其作为公司唯一股东,应对涉案债务承担共同清偿责任。

【典型意义】

近年来,预付式消费已成为一种常见的消费形式,许多商家都极力推广这种消费模式,并根据预付金额的高低,以较低的折扣吸引消费者。但是,这种消费模式下,消费者需预先支付对价,且往往付款数额较高、消费行为被长期“捆绑”,一定程度上承担了较高的合同履行风险。因此,提醒广大消费者,要理性适度消费,在进行预付消费前,要谨慎选择商家,实地查看经营场所与宣传内容是否一致,并注意留存消费凭证。同时,也提醒广大商家要诚信经营,共同维护良好的市场经济秩序。



依法维护消费者合法权益

韶关法院消费者权益保护案例选登

遭遇无资质医美 顾客毁容起诉获赔

【基本案情】

2018年底,彭某在陈某经营的服装店内接受了名为“奢美人”面部抗皱套盒美容服务。两天后,彭某面部出现红肿、淤血僵硬等症状,后发展为全身无力,经医院诊断为肉毒素中毒。至2019年初,彭某先后5次在多家医院接受门诊、住院治疗。2019年6月,彭某委托司法鉴定所对其住院疾病与本次“美容除皱”事件的伤病关系进行检验鉴定,鉴定意见为“彭某住院因肉毒素中毒,所患疾病与本次‘美容除皱’事件存在因果关系”。彭女士据此要求陈某赔偿损失,经协商无果后诉至法院。

【裁判结果】

武江法院审理认为,司法鉴定所作出的鉴定意见书载明彭某所患疾病与“美容除皱”事件存在因果关系。陈某虽对上述鉴定意见书存在异议,但未在指

定期限内向法院提交重新鉴定书面申请,亦未提供证据推翻上述鉴定意见,故法院依法采信彭某提交的司法鉴定意见。我国法律明确规定,因产品存在缺陷造成他人人身、财产损害的,受害人可以向产品的生产者要求赔偿,也可以向产品的销售者要求赔偿。陈某要求赔偿于法有据,故依法判决陈某向彭某支付人身损害赔偿款2万元。

【典型意义】

现实中,有一些仅有生活美容资质的美容机构,违规超越经营范围开展医疗美容服务。该类商家为谋取暴利,往往会使用无生产日期、无质量合格证及无生产厂家等来路不明的“三无产品”,为消费者提供所谓的“医美服务”,损害消费者的合法权益。消费者应擦亮眼睛,警惕免费、低价骗局,根据需要选择正规机构的美容服务。

销售时未如实告知手机已提前激活使用
法院:侵犯消费者知情权

【基本案情】

2021年8月21日,王某到某电讯店准备购买一台全新的手机。在选到心仪的款式后支付了定金200元,并与商家约定9日后来取新手机。同月30日,王某向电讯店支付了尾款5799元,拿到新手机后却发现通话界面内有一通2021年8月22日的通话记录,手机电子凭证保修生效日期为2021年8月23日,但电讯店在销售案涉手机时并未告知王某已使用该手机拨打电话的情况。因与电讯店协商退货赔偿事宜未果,王某提起诉讼,诉请法院判决电讯店退还购置手机款,并承担三倍赔偿责任。

【裁判结果】

南雄法院审理认为,消费者享有购买商品的知情权,关于手机质量、性能、是否使用、激活及有效期限等信息是影响消费者选择的重要信息。王某在庭审中提供的通话截图及电子三包凭证截图证明其所购手机出售前已被激活并使用。电讯店出售时隐瞒了上述情况,致

使王某陷入错误认识进行交易,其行为已违反经营者的如实告知义务,构成欺诈。王某要求电讯店承担三倍赔偿责任的诉请,依法予以支持。因诉讼中王某已将案涉手机退还给电讯店,电讯店已退还手机款5999元给王某,故判决电讯店向王某支付购置手机款三倍赔偿金17997元。电讯店不服,提起上诉。韶关市中级人民法院依法驳回上诉,维持原判。

【典型意义】

知情权是消费者购买、使用商品或接受服务的一项基础性权利,直接关系到消费者的安全权、选择权等权利能否最终实现。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品价格、性能、使用方法、售后服务等有关情况,而经营者也对产品“质量、性能、用途、有效期”等负有主动告知义务。因此,建议经营者在向消费者出售产品时,要主动提供真实全面的信息,诚信经营;消费者在选购商品时,应全面了解商品的相关信息,避免卷入纠纷造成不必要的损失。

近年来,韶关法院依法审理了一批涉消费者权益保护纠纷案件,积极营造有利于消费升级的法治环境,让群众安心消费、放心消费。

时值第41个“3·15”国际消费者权益日,韶关法院摘选部分消费者权益保护典型案例予以发布,主要涉及预付消费退款纠纷、网购纠纷、医疗美容侵权纠纷、生产销售伪劣化妆品等民事、刑事案件类型,帮助大家更加深入了解消费者权益保护相关法律规定,进一步提升广大消费者的依法维权意识和生产者、经营者的责任意识。



未尽审查义务出售过期食品 商家赔偿损失

【基本案情】

2022年6月,朱某在始兴某商店购买了三瓶饮料,发现其中2瓶已过期近半月。朱某就商家售卖过期商品一事在消费者委员会网站上进行投诉。因无法就赔偿事宜达成一致,朱某将商家诉至法院要求赔偿1000元。

庭审期间,商家辩称其系因疫情和雨季原因未能及时将饮料售出,经销商和代理商也未按时巡查检查,导致没有及时发现和清理过期产品。

【裁判结果】

始兴法院审理认为,经营者负有审查食品是否符合食品安全标准的义务。涉案商家的辩解有意规避自己作为经营者的应尽职责,不能免除其对所售卖的食品是否符合标准进行审查以及对不符合标准的食品进行清理的义务,即被告销售已过保质期食品的行为违反安全经营的法

定义务,应承担相应的法律责任。根据食品安全法第一百四十八条的规定,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1000元的,为1000元。本案原告购得的两瓶过期茉莉蜜茶货款共计6元,按价款的十倍赔偿不足1000元,朱某要求商家赔偿1000元于法有据,法院予以支持。

【典型意义】

民以食为天,食品安全与广大人民群众身体健康、生命安全息息相关。日常经营中,经营者理应认真落实食品安全法等法律、法规规定的食品安全保障义务,严格按照进货查验记录制度和食品安全管理制度加强食品的批次信息管理,杜绝销售过期食品,切实对生产、经营食品的安全负起责任,有效防范食品安全问题。

定制家具逾期不交货
商家违约需赔偿

【基本案情】

2021年4月,陈女士和韶关某家居定制店签订合同,约定该店为陈女士新房定制柜子。签约后,定制店安排设计师上门量尺寸,和陈女士商定设计图,陈女士依约先后支付了定金和货款共计5万元,定制店老板刘某向陈女士出具了收据并加盖店铺公章。

后该定制店未依约交货安装,于2022年1月和陈女士签订补充协议,约定延长安装日期至2022年4月,承诺如再次延期则退还陈女士已交款项并支付违约金。然而,定制店再次食言,陈女士遂将定制店、刘某告上法庭,要求解除合同、退还货款及支付违约金。

【裁判结果】

武江法院审理认为,陈女士与定制店签订的合同及补充协议是双方真实意思表示,合法有效,合同当事人应严格按照合同约定履行义务。定制店

未能依约交付定制产品构成违约。定制店负责人刘某同意承担连带还款责任,属自行处分其权利,法院予以采纳。遂依法判决解除双方买卖合同关系,定制店、刘某向陈女士退还货款5万元,并以实付款项5万元为基数,按照同期全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率的1.95倍计算标准向陈女士支付违约金。

【典型意义】

定制型消费模式因其“满足个性化需求”的特点,深受消费者青睐,但同时,该类消费模式下出现的“延期交付”“货不对版”等问题也深受消费者诟病。本案中,针对商家逾期不能交付的违约行为,法院依法作出认定,支持消费者的合法诉求,有效维护了消费者合法权益,也提醒经营者在与消费者充分协商签订合同后,应严格按照合同约定向消费者提供商品、服务。

网购商品有瑕疵 顾客退货于法有据

【基本案情】

2022年6月,凌某在网购平台直播间下单购买了一个翡翠手镯,收到涉案手镯快递后,在快递员见证下拆封,其间发现手镯有裂纹,遂申请退款并向商家寄回手镯。

商家不满凌某未事先沟通就直接申请退货,认为手镯裂纹非因商家原因造成,且凌某所述退货理由为“尺寸拍错/不喜欢/效果不好”而非因商品存在异常,故拒绝退款。凌某要求网购平台介入,平台工作人员联系快递员了解情况后直接向凌某退回了货款。商家不服诉至法院,要求凌某赔偿货款及维权费用共计2万余元。

【裁判结果】

乐昌法院审理认为,根据消费者权益保护法,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有

权自收到商品之日起七日内退货,且无须说明理由。凌某收货后在规定期限内作无理由退货于法有据,法院予以确认。商家没有举证证明凌某应承担赔偿责任的法律事实和依据,应承担举证不能的法律后果。综上,法院判决驳回商家的诉讼请求。

【典型意义】

网络购物越发普及,因网购引发纠纷的情况也日益增多。鉴于网络购物具有线上进行、非实物性等特点,为保护在网络购物交易中处于相对弱势地位的消费者,我国消费者权益保护法中将七天无理由退货确立为网络购物方式下消费者行使后悔权的依据,保障消费者在收到不符合购物预期商品时享有退货的权利,督促网络销售者提升自身商品质量、不在平台上作出虚假承诺或欺诈行为。

顾客购物摔伤
商场未尽安全保障义务需担责

【基本案情】

2021年5月,欧女士到韶关某商场购物,结账离开时不慎踩到一摊洒落在地的酸奶摔伤,后被商场工作人员送往医院治疗,诊断为身体有多处软组织挫伤,左侧多发肋骨骨折。同年12月,广东某司法鉴定机构受委托对欧女士所受损伤作出鉴定,评定结论为“欧女士的伤残程度为十级,与本次外伤事故存在直接因果关系”。

因就赔偿问题协商无果,欧女士诉至法院要求商场赔偿其医疗费、护理费、残疾赔偿金等各项损失共计15万元。

【裁判结果】

浈江法院审理认为,被告商场的地面有酸奶但未及时清理,又未设置警示牌予以提示,导致原告欧女士滑倒,应承担相应过错责任。欧女士作

为完全民事行为能力人,急于走路而未留意地面情况,未尽到相应的注意义务,对损害的发生也有过错,应承担部分责任。综上,法院根据案件事实、事故处置情况、当事人过错程度等,确定商场承担70%的责任,欧女士承担30%的责任,依法判决商场赔偿欧女士10万余元。

【典型意义】

类如本案的公共场所管理人责任纠纷在生活中并不鲜见。案件审理中,法院充分考量商家和顾客的过错程度,合理划分责任比例,实现了法律效果和社会效果的有机统一。此外,该案例具有较强警示教育意义,提醒商场、娱乐厅等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,在为顾客提供服务时,要主动履行安全保障义务,保障消费者安全。同时也提醒消费者注意防范风险、避免自身人身、财产权益遭受侵害。

制售伪劣化妆品 两人获刑罚

【基本案情】

2020年4月至2021年7月间,被告人叶某敏、叶某明为牟取非法利益,在无法合法手续且明知生产、销售伪劣产品是违法犯罪行为的前提下,合伙生产、销售含有化妆品禁用成分酮康唑、氯霉素、磺胺甲异恶唑的祛痘膏、面膜等化妆品获利。其间,叶某敏负责租用场地、购置生产设备、包装盒及销售,叶某明则负责购买生产原料及生产,二人共获利17万余元。

【裁判结果】

乳源法院审理认为,叶某敏、叶某明在未取得生产许可证的情况下,生产、销售伪劣产品,销售金额在5万元以上,其二人的行为均构成生产、销售伪劣产品罪。因二人犯罪情节较轻,归案后确有悔罪表现,经司法行政机关调查评估认为适合社区矫正管理,

故法院依法判决叶某敏有期徒刑一年三个月,缓刑二年,并处罚金10万元;判决叶某明有期徒刑一年,缓刑一年六个月,并处罚金10万元。

【典型意义】

这是一起较为典型的化妆品违法犯罪案件。近年来,美妆护肤类产品市场占比上升,部分不法分子看中这一“商机”,在没有合法手续的情况下做起了制售伪劣化妆品的买卖,甚至利用消费者期望“见效快”的心理,在产品中加入禁用成分,实现用“小成本”撬动“大利润”的非法目的。该类行为侵害了国家对化妆品产品质量管理制度和广大化妆品消费者的健康权利,人民法院予以严厉打击。广大消费者购买相关产品时要注意了解商家进货渠道是否合法合规,并查看产品质量合格标签、产品说明书等信息,避免购入“问题”产品。