

广东高院发布消费者权益司法保护典型案例

“国际消费者权益日”来临之际,3月13日,广东省高级人民法院发布消费者权益司法保护典型案例,涵盖民事、刑事、行政各个审判领域,发布案例涉及互联网消费、金融产品消费、物流运输保价赔偿等诸多消费热点,体现对老年人、未成年人、新兴业态、虚拟财产等权益的有力保护。

■新快报记者 杨喜茵 通讯员 陈康秀 钟蕾

典型案例 1

老人购买610万元理财 到期却拿不回钱

丁某飞系一名67岁的老年人,于2017年认购了某商业保理公司发行、某资产管理公司承销并管理的应收账款收益权产品610万元,合同约定该产品资金投向某商业保理公司持有的优质应收账款债权,期限为1年,300万以上的预期年化收益率为8.5%。该产品到期后某商业保理公司、某资产管理公司未按约定兑付认购款项和利息。丁某飞遂诉至法院,请求返还认购本金610万元并按承诺的年化收益率8.5%支付利息。

●判决

返还钱款并按承诺计算利息

深圳前海合作区人民法院一审认为,某商业保理公司通过地方交易场所将应收账款分割成理财产品向若干个普通投资者发行以融入资金,是一种变相吸收存款、募集社会资金从事保理业务的行为,其将保理业务的风险转嫁到金融知识欠缺、风险承受能力较差的普通投资者身上,妨害保理行业的健康有序发展。同时,该商业保理公司明知其发行的应收账款收益权所依据的应收账款不真实,却隐瞒真实情况,向金融消费者作出固定收益的承诺,给丁某飞造成损失。因此,《认购协议》依法应认定为无效,某商业保理公司应向丁某飞返还610万元,并按承诺的预期收益率即年利率8.5%计算利息,以填补善良相对人信赖利益损失。某资产管理公司作为关联公司及承销人,未就其承销产品的合法合规性做到对投资人负责,应承担连带清偿责任。深圳市中级人民法院二审维持原判。

●典型意义

法院认为,老年人往往金融知识欠缺,风险意识和维权能力相对薄弱,保护老年人金融消费安全需求日益突出。该案依法认定商业保理公司的经营模式属于变相吸收存款、募集社会资金从事保理业务行为,妨害了保理行业的健康有序发展,危及金融秩序和社会稳定,并判令发行人和承销人共同承担赔偿责任,有效保护了老年金融消费者的合法权益,为老年人构建更加合法、安全的金融投资消费环境。

典型案例 2

孩子视力越“治”越降

甘某权、甘某龙均为患有近视未成年人。某保健中心对外宣传可通过绿色光波点移动,辅以脉冲负离子和电磁热能疏导等矫正孩子视力,使孩子摆脱弱视、近视、远视、散视、斜视等困扰,摘下眼镜。甘某权、甘某龙在其父亲陪同下与某保健中心达成口头协议,约定由甘某权、甘某龙支付服务费,某保健中心向2人分别提供40次仪器放松睫状肌服务和眼部穴位按摩服务。甘某权、甘某龙分别接受90次服务后,再次到医院检查,视力没有提升反而下降,遂诉至法院,请求该保健中心退款9300元,支付三倍赔偿金和精神抚慰金。

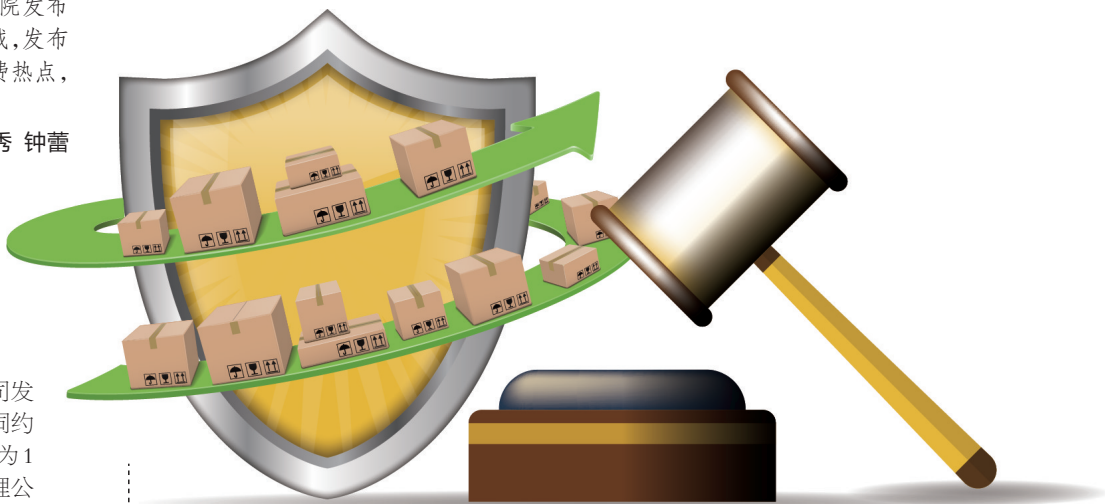
●判决

退回服务费并赔偿三倍服务费损失

广东省高级人民法院生效判决认为,某保健中心宣传可矫正孩子视力,使孩子摆脱弱视、近视、远视、散视、斜视等困扰,摘下眼镜,上述宣传已足以对消费者产生欺骗、误导,使消费者对其服务功效产生错误的认识。甘某权、甘某龙的父母受到虚假宣传的影响,在某保健中心工作人员的游说下购买了服务,作出了错误的意思表示,某保健中心的行为已构成欺诈。故判决某保健中心退回服务费并赔偿三倍服务费损失。

●典型意义

法院认为,目前医疗技术条件下,儿童近视尚无法治愈。儿童青少年近视矫正领域乱象,严重误导近视儿童青少年和家长,威胁儿童青少年视力健康,引起社会广泛关注。本案依法认定某保健中心虚假宣传支付三倍赔偿金,对于引导儿童青少年和家长科学认知近视矫正,切实增强辨别能力和自我保护意识具有积极示范意义。



■制图:廖木兴

典型案例 3

托运6万元古董桌遭损毁

在二手交易平台售出一套6万元的红木古董八仙桌,委托物流公司托运给买家,在运输过程中,古董桌却遭到损毁。物流公司是否要承担赔偿责任?杜某通过二手交易平台向他人出售一套红木古董八仙桌,价格为6万元。为能安全托运给买家,杜某通过拨打某物流公司的全国统一服务热线下单托运该八仙桌,某物流公司安排旗下子公司负责实际承运,但提供的是物流公司的通用托运单,杜某声明保价价值为6万元,运输费由买家支付。八仙桌抵达目的地后,买家发现有损毁遂拒绝收货,并将八仙桌退回杜某处。杜某向物流公司提出索赔,双方协商未果,杜某遂诉至法院,请求物流公司及其子公司赔偿交易物损失6万元、返还运输费及保价费。

●判决

赔偿交易物损失6万元 返还运输费及保价费

佛山市禅城区人民法院生效判决认为,杜某已经通过物流公司的全国统一服

务电话完成下单手续,且填写的托运单是该公司的全国通用格式托运单,某物流公司属于运输合同相对方,应履行合同义务。红木古董八仙桌交易价格6万元,杜某已声明保价6万元,托运单上的保价条款以相对突出的字体列明“托运人已保价,实际价值大于或等于声明价值时,货物全部毁损或灭失,按照保价声明予以赔偿”,不存在免除承运人责任或排除消费者权利的情形,故判决物流公司向杜某赔偿交易物损失6万元、返还运输费及保价费。

●典型意义

法院认为,快递服务已成为当前我国经济增长最快的行业之一,消费者在享受快递服务便捷的同时,快递服务领域中侵害消费者权益的问题也日益突出。该案依法认定寄件人与物流公司订立运输合同,并判令物流经营者按照保价条款约定赔偿寄件人实际损失,对于规范快递服务市场、切实保护消费者合法权益具有积极促进作用。

典型案例 4

玩游戏充值11.4万 平台却要关停了

徐某下载某手机游戏并注册两个游戏账户,在游戏过程中分别向两个账户充值2.1万元、9.3万元,合计充值获得1072000元宝及12405000元宝。

2020年9月1日,游戏运营方某网络科技有限公司发布公告称将于60天后关闭服务器,游戏角色等数据全部清空,并提出补偿方案,即游戏关闭充值至正式停运期间,全服每天发放2万元宝补偿。涉案游戏于2020年10月关闭服务器,徐某游戏账号A剩余元宝16812607个,账号B剩余元宝2602799个。徐某认为某网络科技有限公司构成违约,遂诉至法院,要求某网络科技有限公司退还全部充值款项11.4万元。

●判决

参照人民币充值购买“元宝” 的比例退还2.5万元

广州市中级人民法院生效判决认为,徐某与某网络科技有限公司之间构成网络服务合同关系。按照合同约定及游戏行业

惯例,某网络科技有限公司可以根据游戏运营情况随时要求解除合同,且其已在合理期限之前通知徐某,故涉案游戏停止运营不构成违约。但终止服务时,某网络科技有限公司应当以法定货币等方式退还用户尚未使用的网络游戏虚拟货币。根据公平原则,结合充值所得元宝数所占消耗元宝数与剩余元宝数之和计算得出的比例,参照人民币充值购买“元宝”的比例,判决某网络科技有限公司退还徐某2.5万元。

●典型意义

法院认为,游戏账户内玩家充值的虚拟货币等网络虚拟财产依法受到保护。本案依法确立网络游戏终止运营时,玩家游戏账户内未使用的虚拟货币应按比例以法定货币形式退还的裁判规则,明确游戏运营商的合同义务责任,规范了网络游戏产业发展,保护了网络虚拟财产和游戏用户的合法权益,营造了健康、公平、良好的网络环境。