

法庭笔记

该说的没说,结果惹上官司



拍案惊奇

《中庸》

有云：“诚者物之终始，不诚无物。”在商业领域，“诚”字更是不可缺少。日前，广州市中级人民法院发布了一系列广州消费者权益保护典型案例，覆盖与人民群众息息相关的衣食住行等方面，涉及线上线下等多种消费渠道。诸位看官，日常消费可要多注意。



■陈凤翔/绘图

自作主张

- “免费项目”变更成付费使用
- 网络公司相关格式条款被判无效

某网络公司经营的一款视频剪辑软件曾为免费软件。梁某在该软件为免费时，注册为该公司的会员。后该公司将免费的导出被剪辑视频功能变更为收费项目，剪辑功能仍为免费。

一天，梁某使用该软件完成编辑，在导出视频时被告知需缴纳9.9元后方能导出。而在梁某剪辑视频过程中，无任何收费提示，梁某为将已经剪辑的视频导出，支付了9.9元。梁某发现该公司变为收费模式后仍保留软件免费的宣传。

梁某认为在软件的使用过程中，某公司没有对导出视频需收费9.9元进行提示或者标注，在双方签订的《用户使用协议》中也没有任何提示导出需要收费，之前导出视频也并非为收费项目，故诉请法院主张返还9.9元。

该公司认为，《用户使用协议》第1.5条载明公司有权不公告而直接修改、替换、升级相关的产品、软件或服务，第1.8条载明公司行使合同权利、提供产品或服务、进行任何操作无需以任何形式的公告或通知作为生效要件，故无需返还9.9元。

结果：法院认为，案涉《用户使用协议》系该公司为了重复使用而预先拟定的电子协议，属于格式条款。其中第1.5条和1.8条内容均涉及对双方之间合同履行的变更，涉及合同相对方的主要权利，某公司应以合理、适当的方式，将相关的变更事项向用户进行告知，由用户自行选择是否购买或使用其相关产品、服务。某公司通过上述格式条款赋予自身合同单方变更权，并免除了告知的义务，属于《中华人民共和国民法典》第四百九十七条规定的提供格式条款一方不合理地免除或减轻自身责任、排除对方主要权利的情形，应认定为无效条款。某公司在剪辑软件由免费变更为部分收费后未能撤换关于软件免费的宣传，亦未在梁某使用该软件前告知收费事项，侵害了梁某的知情权和公平交易权，遂判决该格式条款无效并返还9.9元。

意义：本案是一则新型的消费者权益保护案例，消费者与网络平台签订网络服务合同所涉及的条款，往往是未经双方合意系由平台一方单方拟定，消费者不能更改，只有选择接受或不接受合同条款的权利，这导致网络服务提供者和消费者形成了一种不平等的关系，消费者权益极易受到侵害。本案根据公平原则的价值导向，实质审查涉案条款的合法性，有效保护了网络服务中消费者的合法权益，有助于促使网络服务者履行提示告知义务，帮助构建公平合理的网络服务市场秩序。（杨喜茵）

弄巧成拙

- 食品商行拆分泡脚凝珠当赠品
- 八旬老人将其泡酒喝身体受损

梁某已是年过八旬。忽一日，梁某在某食品商行领取了赠品“泡脚凝珠液”。据悉，产品的包装外盒有黄色的说明贴纸，解释称产品的具体使用方法，是放一颗到温水盆中，待溶解搅拌均匀后泡脚。

有意思的是，该食品商行在赠送时，将整体商品分拆出独立的泡脚凝珠进行派发。而独立的泡脚凝珠没有任何的标识和用途说明，也没有标注提示不能食用。既然是在食品商行领取，梁某误认为该产品是泡酒所用，将其泡酒饮用，导致身体严重受损，遂以侵权为由将该食品商行诉至法院。

该食品商行因上述产品未履行相关产品的备案手续和经营标签不符合规定，受到市场监督管理局的行政处罚。

结果：法院认为，梁某身体受损与误食泡脚凝珠存在因果关系。食品商行产品销售的对象为老年人，应当预见受赠涉案产品的老年人理解、接受能力、记忆力不及年轻人，有可能不能识别或者正确使用涉案的产品。故食品商行应对分拆的泡脚凝珠重新包装加注商品信息。但食品商行对分拆的涉案产品未尽提示义务，导致梁某误食而身体受损。食品商行对此也存在过错，应承担一定的赔偿责任。

意义：入口的商品关乎人的生命健康，消费者对某一商品是否能食用，应自身履行一定的注意义务，但同时经营

者也要履行相应的告知、提示义务。《消费者权益保护法》第二十条规定，经营者应当真实、全面地向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期等信息。经营者有责任对自身售卖或赠送的商品进行告知和提示，防止商品侵害消费者的生命健康。

本案中，消费者梁某对食用涉案产品自身未能尽到注意义务，但梁某年龄较大，经营者针对老年人消费群体，应尽到合理的提示和告知义务，该食品商行也存在一定的过错，法院根据双方过错，确定双方各自承担一定的责任，也警醒经营者对老年人等消费群体需多加关注。（高京）

一卖了之

- 车行售卖超速电动车
- 消费者驾车受伤索赔

为了便利出行，肖某在某电动自行车行购买了一辆电动车。怎料，三个月后，肖某驾驶该车发生意外并受伤。事后，肖某翻查该电动车使用说明书，说明书显示最高车速≤20km/h，并注明“因产品不断改进，所列性能参数如有变动，以实物为准，恕不另行通知”。检验报告却显示，电动车事发时的行驶速度为27.5km/h，为两轮轻便摩托车，属于机动车。

《道路交通事故认定书》认定肖某无机动车驾驶证驾驶未经登记的机动车在道路行驶时未按操作规范驾驶，且没有按规定戴安全头盔。肖某认为该电动自行车行应当对自己损失承担赔偿责任，遂诉至法院。

结果：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、《中华人民共和国产品质量法》第二十七条及第三十六条的规定，消费者有权要求经营者提供商品的价格、产地、性能、规格等有关情况。产品的生产者及销售者根据产品的特点和使用要求，需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料。该电动自行车行作为销售者，应当告知肖某其所购买车辆的真实情况，产品的使用说明书显示最高车速不超过20km/h，但发生事故时实际车速为27.5km/h，并无证据证明肖某对车辆进行了改装，故某车行未如实告知车辆的相关信息。该电动自行车行以说明书上载明的“因产品不断改进，所列性能参数如有变动，以实物为准，恕不另行通知”为由主张已尽到告知义务，与法律规定不符。该电

动自行车行销售的车辆存在缺陷，该缺陷与肖某的损害后果存在因果关系。根据双方过错程度，判令该电动自行车行对肖某的损失承担一定的赔偿责任。

意义：作为一种经济便捷的交通工具，电动自行车是许多消费者近距离出行的选择，车辆的保有量不断上升。但在方便之余，因电动车引发的安全事故时有发生，引发社会关注。本案的电动自行车行作为销售者，对自己所销售的车辆应该具有足够的认识，但并没有将车辆有关信息告知给消费者，导致消费者对产品使用的理解上存在偏差，存在过错，法院据此认定电动自行车行承担责任维护了消费者的合法权益，也警示教育了销售者应对自己所售产品负责，向消费者告知产品的特点和适用要求，不能一卖了之。（杨喜茵）