

消费者权益保护典型案例

典型案例

目 录

- 案例1:网络交易经营者应当在自动续费前以显著方式提醒消费者——谢某诉某视讯公司网络服务合同纠纷案
- 案例2:消费者超过“限时”退订客房,应当综合经营者实际损失、当事人过错等因素合理确定退款金额——鲁某诉某客棧服务合同纠纷案
- 案例3:经营者虚假宣传理疗产品功效,应当退一赔三——孙某某诉赵某某产品责任纠纷案
- 案例4:经营者谎称有资质提供医美服务,消费者有权主张惩罚性赔偿——张某诉某化妆品店服务合同纠纷案
- 案例5:减肥食品含有禁止添加成分,经营者应当依法承担十倍赔偿责任——于某诉张某信息网络买卖合同纠纷案
- 案例6:经营者虚构宠物品种信息构成欺诈——高某诉某宠物公司产品销售者责任纠纷案

案例1
网络交易经营者应当在自动续费前以显著方式提醒消费者
——谢某诉某视讯公司网络服务合同纠纷案

【基本案情】
某视讯公司系某视频平台经营者。2021年8月23日,谢某通过APP购买该视频平台会员服务,选中“连续包年”选项,服务协议约定了自动续费内容,并约定在扣费过程中出现差错,应根据过错原因由过错方承担责任。2022年8月10日,某视讯公司在平台内向谢某发送自动续费的提示信息,但未设置信息自动弹窗提醒,且查看信息的路径不明确。同日,某视讯公司又向谢某手机发送自动续费的短信提示,但发送失败。后某视讯公司未再提醒谢某。2022年8月20日,谢某账户被自动扣费。谢某要求某视讯公司退费遭拒。谢某诉至法院,请求判令某视讯公司退费并赔偿资金占用期间利息损失。诉讼中,某视讯公司自愿退还谢某扣费用,但拒绝赔偿利息损失。

【裁判结果】
审理法院认为,依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第九条规定,消费者享有知情权和自主选择权。国家市场监督管理总局制定的《网络交易监督管理办法》(2021年5月1日施行)第十八条规定,网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择;在服务期间内,应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项,并不得收取不合理费用。本案中,某视讯公司虽通过平台内信息、手机短信方式向谢某发送自动续费提醒,但平台内信息未设置自动弹窗提醒,且查看信息的途径不明确,在平台内信息同时承载大量广告通知功能的情况下,此种提醒方式难谓显著。在短信发送失败后,某视讯公司也未继续履行提醒义务,其作为经营者未能充分保障消费者关于续费的知情权和自主选择权。最终判决:某视讯公司对谢某的资金占用期间的利息损失承担赔偿责任。

【典型意义】
当前,网络交易经营者采取自动续费的方式提供服务,使消费更为便捷。但实践中,部分经营者存在扣费提醒缺失或者不显著、取消自动续费不便捷等问题。本案判决认定经营者应当在自动续费前就会员自动续费内容应当以显著方式提醒消费者,否则应当对消费者的损失承担赔偿责任,依法保障了消费者知情权及自主选择权,有助于引导经营者完善自动续费模式,压实经营者在续费前的恰当提醒义务,杜绝“无感续费”导致消费者利益受损。

案例2
消费者超过“限时”退订客房的,应当综合经营者实际损失、当事人过错等因素合理确定退款金额
——鲁某诉某客棧服务合同纠纷案

【基本案情】
鲁某通过在线旅游服务平台,在某客棧处提前14日预订了“十一黄金周”的三天两晚客房一间,并支付全部房费1281元。预订订单首页标注“预订成功30分钟后不可取消、取消需扣除全额预付款”。鲁某因未能购得前往目的地的车票,在客房预订成功两小时后即在线申请退订客房并申请全额退款。某客棧以鲁某的退订超过“限时”为由,拒绝退款。鲁某诉至法院,请求判令某客棧退还房费1281元。

【裁判结果】
审理法院认为,根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条、第四百

九十七条规定,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,不合理地加重对方责任的,该格式条款无效。某客棧在线接单,向鲁某收取费用,双方构成旅店服务合同关系。案涉“预订成功30分钟后不可取消、取消需扣除全额预付款”条款虽在订单首页作出提示,但本案中,鲁某因未能成功购买到目的地的车票,在预订酒店两小时后即申请退订,此时距入住日期尚有14日,某客棧完全具备再销售客房的合理期间和市场条件,因此若按上述格式条款履行,则会不合理地加重消费者的责任,不符合公平原则。本案应以某客棧的实际损失为基础,兼顾合同履行情况、退订是否影响二次销售、当事人过错等因素,合理确定双方责任。最终判决:某客棧向鲁某退还房费1000元。

【典型意义】
近年来,随着人们生活水平提高,旅游市场持续火热,消费者通过在线平台预订客房已成为常态。拟定“限时退订”条款,是经营者提高订单成交率并降低经营风险的措施,但也因此产生纠纷。本案判决综合考虑条款内容、合同履行情况、某客棧实际损失、退订是否影响二次销售、当事人过错等因素,合理确定退款金额,有利于妥善平衡消费者和经营者利益,也有利于进一步促进预订消费模式的完善。

案例3
经营者虚假宣传理疗产品功效,应当退一赔三
——孙某某诉赵某某产品责任纠纷案

【基本案情】
赵某某在网络平台宣传某理疗产品具有“降三高”“治疗糖尿病并发症”等功效。孙某某(60岁)看到后至赵某某经营的理疗店体验,并与赵某某签订《调理合同》,购买了10个疗程的理疗项目,总价1万余元。理疗过程中,理疗师仅使用普通的护肤品进行理疗服务。4个疗程后并无效果,孙某某与赵某某协商退款未果。孙某某诉至法院,请求判令赵某某退还支付的理疗费1万余元并承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。

【裁判结果】
审理法院认为,经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。本案

中,赵某某虚假宣传其理疗产品有“降三高”等治病功能,夸大功效,诱导老年人消费,构成欺诈,应当退款并承担惩罚性赔偿责任。最终判决:赵某某退还孙某某理疗费1万余元并支付三倍价款的惩罚性赔偿金3万余元。

【典型意义】
加强老年消费者权益司法保护,对构建老年友好型社会、促进“银发经济”蓬勃发展具有重要意义。老年人通常关注自己的身体和健康,容易对保健品、养生产品产生信赖。部分经营者利用老年人对健康的关切心理,虚假宣传、夸大产品功效,诱导老年人消费,侵害老年人合法权益。本案判决判令虚假宣传的经营者向受害老年人退一赔三,有力维护了老年消费者合法权益,有利于护育老年消费者信心,也有利于提醒老年消费者注意甄别、理性消费。

案例4
经营者谎称有资质提供医美服务,消费者有权主张惩罚性赔偿
——张某诉某化妆品店服务合同纠纷案

【基本案情】
某化妆品店未经卫生行政部门登记注册且未取得《医疗机构执业许可证》即开展医疗美容服务。张某在该店多次接受瘦脸针注射、隆鼻、面部填充等医疗美容服务,共计花费5万余元。其间,张某出现鼻部、面部长结节,表皮色素沉着和红斑等症状。该店经营人员谎称该店具有医疗美容资质且产品合规,症状系张某自身体质导致,承诺可进行修复。经多次修复状况未见好转,张某遂前往医院采取手术等方式治疗。后张某诉至法院,请求判令某化妆品店退还服务费5万余元并承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。

【裁判结果】
审理法院认为,张某为满足提升个人形象的生活消费需求而接受服务、购买产品,属于《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定的消费者。根据原国家卫生和计划生育委员会制定的《医疗美容服务管理办法》第八条及第十四条规定,美容医疗机构必须经卫生行政部门登记注册并获得《医疗机构执业许可证》后方可开展执业活动;未经卫生行政部门核定并办理执业注册手续的人员不得从事医疗美容诊疗服务。本案中,某化妆品店未经登记注册且无《医疗机构执业许可证》。该店在明知无医疗美容资质的情况下仍为张某多次提供存在质量问题的医美服务,且在张某提出质疑时隐瞒事实、虚假承诺,主观上具有欺诈故意。最终判决:某化妆品店向张某退还服务费5万余元并支付三倍价款的惩罚性赔偿金15万余元。

【典型意义】
随着公众审美提升,“颜值经济”成为消费新热点。实践中,存在部分医疗美容服务经营者无证经营、虚假宣传、以次充好等现象,损害爱美人士的身心健康和财产权益。本案判决判令无医疗美容资质的违法经营者承担三倍惩罚性赔偿责任,剑指违法乱象,警示经营者要依法合规经营,守护消费者爱美之心。

案例5
减肥食品含有禁止添加成分,经营者应当依法承担十倍赔偿责任
——于某诉张某信息网络买卖合同纠纷案

【基本案情】
于某在张某经营的网络店铺中购买了某款减肥食品,支付价款2000余元。该食品宣传图中标示生产企业为某保健品公司。收货后,于某发现某保健品公司十余年前已被吊销营业执照,遂向公安机关报案,张某因涉嫌生产、销售有毒、有害食品被刑事立案(已另案处理)。经鉴定,案涉食品成分中含有大量西布曲明。根据国家相关规定,西布曲明属于在食品中禁止添加的成分。于某诉至法院,以张某销售的减肥食品不符合食品安全标准为由,请求判令张某承担十倍价款的惩罚性赔偿责任。

【裁判结果】
审理法院认为,根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定,经营者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者有权向经营者要求支付价款十倍的赔偿金。经营者未依法履行查验义务,销售有毒、有害食品,放任给消费者造成人身或者财产损害风险的发生,应当认定为经营者经营明知不符合食品安全标准的食品。张某在其网络店铺销售标示生产企业为某保健品公司的减肥食品,但该保健品公司已于十余年前被吊销营业执照,且经鉴定案涉食品含有有毒、有害成分西布曲明,该成分属于在食品中禁止添加的成分。张某销售不符合食品安全标准的减肥食品,于某主张其承担所付价款十倍的惩罚性赔偿责任,应予支持。最终判决:张某向于某支付十倍价款的惩罚性赔偿金2万余元。

【典型意义】
随着公众对体重管理需求的提升,减肥产品市场规模不断扩大。然而,有的经营者为追求非法利益,在减肥食品中添加禁止添加的成分,严重威胁消费者的身体健康甚至生命安全。本案判决判令销售不符合安全标

准减肥食品的违法经营者承担十倍价款惩罚性赔偿责任,彰显了司法对食品安全领域违法行为“零容忍”态度。本案同时提醒消费者,购买食品时应当从正规生产经营单位购买,同时也要注意食品成分是否合法安全。

案例6
经营者虚构宠物品种信息构成欺诈
——高某诉某宠物公司产品销售者责任纠纷案

【基本案情】
高某经与某宠物公司沟通,确认购买一只纯种健康博美犬,并提供犬只的品种证书。高某支付了8000余元价款。收到犬只四日后,高某将该犬送宠物医院检查,发现该犬存在髌骨脱位、上下颌咬合不全、鼻泪管阻塞等问题。某宠物公司提供的品种证书系伪造,且无其他证据证明该犬系纯种博美犬。高某诉至法院,请求判令某宠物公司退还8000余元并承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。

【裁判结果】
审理法院认为,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品的质量、性能等信息,应当全面、真实,不得作虚假或者引人误解的宣传。宠物品种对于其市场价值具有重大影响,宠物品种证书是证明宠物品种真实性的重要凭证,是高某作出购买意思表示的重要考量因素。某宠物公司承诺销售品种证书的纯种健康博美犬,但实际提供的证书虚假,也未提供其他证据证明。而且,高某收到宠物后,短期内即发现存在多种健康问题,与某宠物公司作出的承诺严重不符。某宠物公司对宠物品种信息作虚假宣传,构成欺诈。最终判决:某宠物公司向高某退还购买款8000余元并支付三倍价款的惩罚性赔偿金2万余元。

【典型意义】
近年来,“宠物经济”快速发展,宠物购买、饲养等相关消费持续增长,宠物消费纠纷也时有发生。人们在购买宠物时对宠物品种有不同的偏好,宠物品种是影响消费者消费决策的重要因素。部分经营者以“品种纯正”为突出宣传要素吸引消费者购买,但因“货不对板”而引发争议。本案中,人民法院认定经营者对宠物品种信息作虚假宣传构成欺诈,有力维护宠物消费者合法权益,推动宠物经营者诚信经营。

全国人民代表大会常务委员会工作报告

上接第二版

(三)进一步增强监督工作针对性实效性。认真行使宪法法律赋予人大的监督权,统筹运用法定监督方式,推动解决制约经济社会发展的突出矛盾和问题,推进各方面工作法治化。检查海南自由贸易港法、旅游法、粮食安全保障法、职业教育法、无障碍环境建设法、青藏高原生态保护法等6件法律的实施情况。加强财政经济工作监督,听取审议计划执行、预算执行、决算、审计、金融、国有资产管理工作报告,做好代表培训等工作。做好代表履职服务保障和监督管理。贯彻落实党中央部署要求和选举法等法律,做好新一轮全国县乡两级人大换届选举有关工作,确保选举工作风清气正、选举结果人民满意。

(四)扎实开展人大对外交往。围绕国家外交总体布局,坚持以元首外交为引领,立足人大职能职责,加强与外国议会、国际和地区议会组织的交流合作。深化治国理政经验交流,有效开展对外宣介、推进专题性、专业性交流。主动发声,敢斗善斗,反对霸权主义和

强权政治,维护国家主权、安全、发展利益。

(六)扎实推进“四个机关”建设。坚持党中央集中统一领导,严格执行党的领导各项制度,持续强化党的创新理论武装,坚决有力贯彻落实党中央重大决策部署。认真开展树立和践行正确政绩观学习教育,坚持为人民出政绩、以实干出政绩,从实际出发、按规律办事,不断提升工作质效。丰富全媒体内容供给,增强人大新闻宣传的传播力、影响力,加强人民代表大会制度理论和实践研究。运用数字化、智能化手段提高人大工作水平。落实全面从严治党政治责任,加强政治机关意识教育,推进作风建设、纪律建设常态化长效化。加强与地方人大工作联系和协同,共同提高新时代人大工作水平。

各位代表!
让我们更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围,坚定信心、乘势而上、锐意进取,为不断开创中国式现代化建设新局面而共同努力!

(新华社北京3月15日电)

急救便利队伍建设、完善境外人员入境生活便利制度等开展专题调研。

(四)服务保障代表依法履职。以深入推进常委会同代表联系、代表同人民群众联系为抓手,深化拓展代表工作,增强代表履职活动的计划性、组织性、规范性、实效性。通过多种方式向代表通报常委会工作情况,经常性听取代表意见建议,深化代表对常委会工作的参与。支持代表密切联系人民群众,更好将民意智智反映到议案建议和审议发言中。组织好代表视察调研。切实做好代表培训工作。高质量做好代表议案建议工作。加强代表履职服务保障和监督管理。贯彻落实党中央部署要求和选举法等法律,做好新一轮全国县乡两级人大换届选举有关工作,确保选举工作风清气正、选举结果人民满意。

(五)扎实开展人大对外交往。围绕国家外交总体布局,坚持以元首外交为引领,立足人大职能职责,加强与外国议会、国际和地区议会组织的交流合作。深化治国理政经验交流,有效开展对外宣介、推进专题性、专业性交流。主动发声,敢斗善斗,反对霸权主义和

强权政治,维护国家主权、安全、发展利益。

自动续费是互联网消费中的一项便捷设计。然而,当视频平台未以显著方式提醒消费者自动续费,由此产生的损失应由谁来承担?

某视讯公司系某视频平台经营者。2021年8月23日,谢某通过APP购买该视频平台会员服务,选中“连续包年”选项,服务协议约定了自动续费内容,并约定在扣费过程中出现差错,应根据过错原因由过错方承担责任。

视频平台“无感续费”:显著提醒义务不可或缺

技术手段的便利不能以牺牲消费者的知情权与自主选择权为代价。此案判决传递出明确信号:无论商业模式如何创新,尊重消费者权利是永远的前提。只有让提醒真正到位,让取消足够简便,自动续费才能回归便利初心,而非沦为协议里的“隐形陷阱”。

理疗产品虚假宣传:退一赔三彰显法治威严

守护“夕阳红”,不仅是一份社会责任,更是一道必须答好的法治考题。

随着“银发经济”的蓬勃发展,老年消费者群体正逐渐成为消费市场的重要力量。然而,由于老年消费者在信息获取、判断能力等方面相对较弱,在消费过程中面临着诸多风险和问题。

此次发布的孙某某诉赵某某产品责任纠纷案,正是老年消费者权益保护的生动缩影。

赵某某在网络平台宣传某理疗产品具有“降三高”“治疗糖尿病并发症”等功效。孙某某(60岁)看到后至赵某某经营的理疗店体验,并与赵某某签订合同,购买了10个疗程的理疗项目,总价1万余元。理疗过程中,理疗师仅使用普通的护肤品进行理疗服务。4个疗程后并无效果,孙某某与赵某某协商退款未果。孙某某诉至法院,请求判令赵某某退还支付的理疗费1万余元并承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。

审理法院认为,经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。

本案中,赵某某虚假宣传其理疗产品有“降三高”等治病功能,夸大功效,诱导老年人消费,构成欺诈,应当退款并承担惩罚性赔偿责任。最终判决:赵某某退还孙某某理疗费1万余元并支付三倍价款的惩罚性赔偿金3万余元。

让老年群体放心消费,是“银发经济”健康发展的必要条件。三倍赔偿的惩罚性责任,既是对不法经营者的严厉警示,也是对老年消费者信任的有力守护。让每一次为健康买单都安心、放心,“银发经济”才能向阳而生。

深学细悟强党性 知行合一建新功

上接第一版

工作中,深入重点地区企业调研,摸清实情,找准问题,提实对策,转化成果。党员干部一致表示,要当好党中央决策部署的执行人、行动派、实干家,将学习教育与中心工作结合,以正确政绩观引领提质增效。

深学细悟 知行合一

“三会一课”、主题党日、青年理论学习……工业和信息化部通过多样载体教育引导党员干部将正确政绩观带人到

工作中,深入重点地区企业调研,摸清实情,找准问题,提实对策,转化成果。党员干部一致表示,要当好党中央决策部署的执行人、行动派、实干家,将学习教育与中心工作结合,以正确政绩观引领提质增效。

司法部开展学习研讨、举办读书班,从思想上固本培元,提高党性觉悟,以学习教育为契机,把正确政绩观贯穿司法行政工作的全过程各方面,持续强化政治建设、专业能力建设、作风建设,自觉把行政立法、行政执法等各项工作的放到经济社会发展大局中推动落实。

最高人民法院党组举办理论学习读

书班,示范带动全院党员干部开展思想大武装、党性大锻炼,深刻认识到人民法院开展树立和践行正确政绩观学习教育的现实意义,把树立和践行正确政绩观的要求落实到各环节、各方面,下大气力整改整治以案办案、机械司法、程序空转等问题,做到解决真问题、真解决问题。

中央和国家机关广大党员干部表示,将以扎实开展树立和践行正确政绩观学习教育为契机,努力创造经得起实践、人民、历史检验的实绩,为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业注入源源不断的正能量。

(新华社北京3月15日电)