

惩罚性赔偿 前提是商家存在欺诈或明知故犯

■本版文字 舒翼 制图 朱臻

近日,常州中院发布了八个消费者权益保护典型案例,其中3个案例均涉及到消费者提出“惩罚性赔偿”申请,审判结果则各不相同。江苏东晟律师事务所刘孟昕律师表示,通过分析这三个案例,可知惩罚性赔偿的适用条件很严格,必须紧扣法律规定,并非想象中的“一告就赢”。市中院民一庭副庭长邹玉星则表示,如今越来越多的消费者会在起诉时提出惩罚性赔偿,但对这类案件的两个认定难点不是很了解,不能证明商家存在欺诈或明知故犯行为,都使得这类起诉时常会“得非所愿。”

要求惩罚性赔偿,结果有赢有输

案例一:买到假药起诉“退一赔十”,法院支持。

2021年10月,李某因治疗腿伤需要,在某百货店下单购买了50瓶筋骨痛安虫草蝮蛇胶囊,单价15元/瓶,共支付价款760元。几天后,李某收到药品后,发现药品表面有明显的灰尘。查询药品生产厂家,发现该厂家已于2013年被吊销营业执照,但案涉药品的生产日期为同年同月,且该产品执行标准为Q/HNJH0112009,也已经超过了3年的执行标准有效期。2017年10月,经某市食品药品监督管理局发布《关于某市公安局查获产品认定的函》,认定案涉筋骨痛安虫草蝮蛇胶囊按假药论处。李某多次联系某百货店协商退货事宜未果,遂诉至钟楼法院,请求某百货店“退一赔十”。法院予以支持。

案例二:电动汽车电池故障,索赔被法院驳回。

2022年5月,彭某从某公司购

买一辆纯电汽车。交付时公司进行了售前检查,彭某签字确认。彭某在使用过程中发现实际续航里程和标称里程存在较大差距,遂向公司提出。后经生产厂商检测,发现存在电池压差故障,遂返厂维修进行补电处理,生产厂商提供了维修补贴,修复后彭某继续使用该车。彭某认为其购买汽车时要求全新、无损汽车,现公司交付的汽车存在电池故障,系欺诈消费者,主张退一赔三。溧阳法院审理认为,案涉汽车在使用过程中确实发生了电池质量问题,但公司作为经销商,交付汽车时履行了售前检查义务,彭某作为消费者也签字确认,没有证据证实公司明知案涉车辆存在电池质量问题,仍然欺诈销售给消费者,故驳回了彭某的相应诉讼请求。

案例三:订的部分家具“名不其实”,可按实际价款退一赔三。

2021年4月,因装修别墅,谭某与某商行签订了有关木门、木饰面、

橱柜等合同,对材质、数量、单价等进行了约定。谭某支付了相应价款,后某商行向谭某交付了相应成品,但谭某认为部分成品的材质与合同约定不符,遂以欺诈为由向法院提起诉讼,要求撤销合同,并按照全部合同金额退一赔三。

一审法院审理后认为欺诈涉及金额不大,未予支持,但认为双方合同可予解除,退货退款。谭某上诉。市中院认为,商行在签订合同前或当时未将“南美樱桃木”“金丝樱桃木”所实际使用的木材树种告知谭某,在合同履行过程中对约定使用“南美樱桃木”的案涉家具使用其他木材进行制作未告知谭某,构成“不将真实情况告诉对方”的欺诈,支持了谭某撤销合同的诉请。对于惩罚性赔偿,考虑到欺诈仅涉及本案定制家具某些部分的情况及比例性原则,按照欺诈部分产品的实际货款金额为基数予以计算。

惩罚性赔偿案件有两个认定难点

邹玉星说,消费者请求惩罚性赔偿案件存在两个方面的认定难点,需要消费者知晓。

一是经营者欺诈的认定难。因为《消法》中惩罚性赔偿的前提为经营者存在“欺诈行为”,但未对欺诈作出特别规定。目前法学界对于民法关于欺诈的认定标准是否同样适用于经营者,特别是欺诈的主观要件是否仅限于经营者故意,存在较大分歧。实践中,经营者的欺诈行为和消费者陷入错误认识之间的因果关系如何认定也存在难点。

二是经营者明知的认定难。《消法》和《食品安全法》均规定,经营者明知情形下的惩罚性赔偿,但明知具体包括哪些情形,经营者履行哪些义务方可排除明知,明知的归责原则和举证责任分配等问题,一直是审理此类案件的难点。

还有一种特殊情况,就是食品标签瑕疵的认定难。食品标签瑕疵指预包装食品包装上的文字、图形、符号等内容存在瑕疵。实践中,食品标签瑕疵在哪些情况下可适用十倍惩罚性赔偿、标签瑕疵不影响食品安全能否适用惩罚性赔偿,以及《食品安全法》第148条第二款“不会对消费者造成误导”的认定等存在争议。

邹玉星介绍,在《消法》未对欺诈作出特别规定的情况下,应适用民法中关于欺诈的一般认定,即一方当事人故意告知对方虚假信息,或故意隐瞒真实情况,诱使对方作出错误意思表示的,可以认定为欺诈行为。

因此一般来说,认定欺诈要满足四个条件:一是经营者主观上存在欺诈的故意,可以采用过错推定的方法,只要经营者存在告知消费者虚假情况或隐瞒真实情况的行为,即可推定经营者存在欺诈的故意。二是经营者客观上存在告知消费虚假情况或隐瞒真实情况的行为。三是经营者的欺诈行为导致消费者陷入错误认识,可以结合

消费者购买涉案商品的数量、过程,特定时间内购买类似商品的次数,涉案购买行为之前是否曾就同一或类似商品进行过多次维权等综合判断。四是消费者基于错误认识而作出错误的意思表示,必须实际购买商品或接受服务,否则不构成欺诈。

明知则包括确定知道和应当知道两种情形。由于信息不对称,消费者要证明经营者明知存在较大困难,因此法院应减轻消费者的举证责任,采用过错推定原则,结合经营者的经营范围、经营能力、履行相关法定义务等客观情况予以综合判断。

至于食品标签瑕疵的审查,主要表现为食品添加物含量标注和实际不相符、标注多个生产日期、更改或虚假标注生产日期,或未标注生产者名称、添加物具体含量、不适宜人群等。这类瑕疵应严格限定于食品安全方面的误导,包括食品的营养成分、功用、有效期等。

邹玉星强调,消费者可以基于违约或侵权提起惩罚性赔偿,但只能二选一。当消费者基于合同起诉惩罚性赔偿的,赔偿金额为所购商品价款或接受服务的费用的三倍,增加赔偿的金额不足五百元和为五百元。基于侵权起诉惩罚性赔偿的,除有权要求经营者赔偿人身伤害损失、财产损失、精神损害外,还有权主张上述损失二倍以下的惩罚性赔偿。法官可以根据侵权人的过错程度、行为恶性、损害后果等因素,合理自由裁量赔偿金额。

弄清楚惩罚性赔偿的法律规定非常重要

记者:惩罚性赔偿的法律依据是什么?

刘孟昕:惩罚性赔偿在《民法典》《消法》《食品安全法》《药品管理法》《商标法》《著作权法》《专利法》等法条中均有规定。其中《消法》《食品安全法》《药品管理法》在日常生活中使用频率较高。我觉得消费者对于相关法条的规定需要特别关注。

《民法典》第1207条规定:明知产品存在缺陷仍然生产、销售,或者没有采取有效补救措施,造成他人死亡或者健康严重损害的,被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

《消法》第55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;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。经营者明知商品或者服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

《食品安全法》第148条规定:消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。生产或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者还可以向生产者或经营者,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一千元的,为一千元。但是,食品的标签、说明书

存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

《药品管理法》第144条第三款规定:生产假药、劣药或者明知是假药、劣药仍然销售、使用的,受害人或者其近亲属除请求赔偿损失外,还可以请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一千元的,为一千元。

《消法》《食品安全法》《药品管理法》等均属于特别法,《民法典》是一般法。根据特别法优于一般法的原则,优先适用其规定来确定惩罚性赔偿数额,其次才是适用《民法典》进行裁量。

记者:上述三个案例为何结果各不相同?

刘孟昕:是因为惩罚性赔偿需要根据不同的情形,适用不同的法律依据来争取。

案例一适用《药品管理法》第144条第三款的规定。消费者买到主张价款十倍赔偿的诉讼请求应当得到支持。

案例二适用《消法》第55条的规定。彭某购买的电动汽车在使用过程中确实出现了故障,但只有在销售公司存在欺诈行为或明知商品或者服务存在缺陷仍然销售,才能主张惩罚性赔偿。现有证据无法证明销售公司存在欺诈或明知车子有缺陷仍然卖给彭某,所以无法支持惩罚性赔偿。

案例三同样适用《消法》第55条的规定,不过需要具体案情具体

分析。家具公司确实存在未告知谭某也未取得谭某同意,擅自变更木材种类的行为,这就构成了欺诈。但是并非合同中的所有家具都存在这种情况,而只是其中一小部分涉及,大部分家具是符合合同要求的。因此谭某有权对不符合合同要求的少量家具主张惩罚性赔偿,但要求对所有家具都适用惩罚性赔偿就属于过度维权了,自然不能得到法院支持。

记者:这三个案例对于消费者请求惩罚性赔偿有什么样的启示?

刘孟昕:我认为有这两方面的意义。首先是提醒消费者,在主张惩罚性赔偿前,需要对商品性质、适用法律规定进行分析,以便更好地提出自己的主张,如果觉得有难度,不是很好把握的话,那最好咨询律师等专业人士,听取专业建议后再做决定。

其次是建议消费者,在购物时需要经常多留意产品信息、生产厂家信息、生产标准等,同时注意保留消费凭证、销售合同等证据材料。若涉及食品安全问题,还需要保留就医及相关检测文件。毕竟打官司打的就是证据,证据越充分胜算才越大。



刘孟昕 江苏东晟律师事务所律师,擅长办理行政案件以及各类民商事案件,具有扎实的法学理论功底和丰富的司法实践经验。



邹玉星 常州市中级人民法院民一庭副庭长。