

# 市中级人民法院发布消费者权益保护典型案例 规避消费陷阱 维护合法权益

□本报记者 张天一

日前,市中级人民法院召开消费者权益保护工作新闻发布会,通报全市两级法院在保护消费者合法权益方面的一些做法和取得的成绩,并发布2023年度消费者权益保护典型案例,彰显了全市两级法院不断延伸审判职能,提升审判质效,维护消费者合法权益的决心与信心。

## 销售伪劣化肥 82吨 获刑1年罚款10万元

**●案情聚焦** 2021年12月至2022年6月,段某(另案处理)通过耿某介绍认识吴某(另案处理),合谋用低含量化肥冒充高含量化肥,由段某公司提供包装,吴某公司负责生产装袋,耿某负责销售。案发后经鉴定,耿某销售化肥系不合格产品。经查证,耿某共计销售伪劣化肥82吨,销售金额17万余元。另认定,案发后耿某主动退缴7万元。一审法院审理后认为,被告人耿某明知其销售的化肥系不合格产品,为获取非法利益仍予以销售,应当以销售伪劣产品罪追究其刑事责任,遂结合其犯罪情节和检察机关的量刑建议,判处耿某有期徒刑1年并处罚金10万元。耿某不服提起上诉,认

为其犯罪情节轻微,应适用缓刑。市中级人民法院经审查认为,耿某虽系从犯且存在主动供述及退赔退赃等事实,但其犯罪主观恶性较大,一审未对其适用缓刑并无不当,依法驳回上诉,维持原判。

**●法官释法** 粮食安全是国家安全的重要基础,化肥、农药、种子等农资产品的质量关系到粮食产量,从而影响粮食安全。制售“假化肥”等违法犯罪行为不仅严重危及粮食安全,而且损害农民权益,同时还破坏了正常的市场秩序,应予以严惩。本案中,耿某将“假化肥”销售给农户,主观恶性较大,未对其适用缓刑,彰显了人民法院严厉打击坑农害农犯罪分子的决心。

## 销售非原装空调给顾客 按原价3倍赔偿

**●案情聚焦** 李某欲购买10台某品牌空调,与某电器公司法定代表人刘某在微信商谈,并向刘某支付定金5000元。之后某电器公司从案外人赵某处购货,赵某将10台空调发给电器公司,电器公司组织人员到李某处进行安装。2023年3月19日,市场监管部门接到李某投诉后,经空调品牌公司鉴定,10台空调均不符合该品牌产品标准。经调查,该10台涉案空调系“窜货”产品。西峡县人民法院审理后认为,某电器公司隐瞒真实情况,使李某购买了非原装空调,导致李某不能享受空调品牌所配套的售后服务

及质量保障,已构成欺诈。故判决某电器公司退还5000元定金并按照空调总价款76000元的3倍即228000元赔偿损失。

**●法官释法** “窜货”是指某一区域的代理商将自己的产品销售至其他同一品牌代理商的代理区域。在非正规渠道运作过程中可能出现掺入瑕疵品、真假混卖、配件组装等情况,因此“窜货”商品不被生产商认可。经营者在销售时未对“窜货”销售行为进行声明,不仅损害了消费者的知情权,而且也为消费者所购产品后续的售后服务产生很大影响,系严重损害消费者合法权益的情形。

## 在商场不慎摔伤 消费者和商家均担责

**●案情聚焦** 2022年9月17日,王某(16岁)和3位同学在某商场3楼的游戏厅娱乐。4人准备从2楼扶梯处离开时,因商场2楼超市已下班,扶梯处卷闸门已关闭,王某便准备从2楼跳至1楼放置的储物柜上方,再从1楼离开商场。但因储物柜晃动,王某不慎跌至1楼地面造成面部等多处受伤。事故发生后,王某在医院治疗并花费2万余元。经鉴定,王某右眼视力损害构成八级伤残。唐河县人民法院审理后认为,某商贸公司为涉案场所的经营者,对其所经营的场所负有安全保障义务,王某虽为未成年人,但应当认识到其从高处跳下存在的危险,自身也存在重大过错,故酌

定王某承担损失80%的责任,某商贸公司承担20%的责任。一审判决后,双方当事人均未上诉。

**●法官释法** 类如本案的公共场所管理人责任纠纷在生活中并不鲜见。本案审理中,法院较好地考虑了商家和消费者的过错程度,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。通过该案例也再次提醒商场、娱乐场所的经营者和管理者,应当保障其经营的场所及相关配套设施符合安全标准,在为消费者提供服务的同时,要主动履行安全保障义务,最大限度地避免消费者受到侵害。同时也提醒消费者在进入商场等公共场所时提高风险防范意识,避免人身财产遭受损失。

## 销售来源不明干菜 商家退还货款并赔偿千元

**●案情聚焦** 2023年6月,陈某在某商贸公司开设的天猫网店购买梅干菜500克,商品交易金额为12.8元,产品外包装上标注的生产场地为杭州某菜厂。陈某收到产品后,经查询发现杭州某菜厂没有分装食品的生产资质,杭州某菜厂出具情况说明否认案涉干菜系由其生产。某商贸公司因提供进货的渠道与包装不符,受到市场监管部门的行政处罚。双方协商未果,陈某到法院提起诉讼。西峡县人民法院经审理认为,某商贸公司未对生产厂家的身份予以详细审核,未依法履行进货查验义务,符合销售明知是不符合食品安全标准的食品的情形,应承担相应的法律责任,判决某商贸公司退还陈某货款12.8

元,并支付赔偿金1000元。

**●法官释法** 《中华人民共和国食品安全法》第148条规定,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10倍或者损失3倍的赔偿金,增加赔偿的数额不足1000元的为1000元。现实生活中,很多生活类商品的价格较低,遇到“过期货”“名不符实产品”等,大多数消费者限于维权成本的问题,往往不愿意主张权利。前述法律规定关于“最低1000元”的赔偿标准,一定程度上鼓励消费者积极拿起法律武器维护自身合法权益,另一方面也更体现出对生产者和经营者的惩罚性赔偿原则。

## 非法获取、出售玩家个人信息 获刑4年罚款65万元

**●案情聚焦** 2020年至2022年案发,吴某从网上淘宝店铺购买游戏账号,这些账号包括账号、密码信息、注册人姓名、身份证号、手机号、绑定的电子邮箱和密码。之后吴某通过再充值或直接在其经营的淘宝店铺出售“暴雪”“魔兽世界”“战网”等网络游戏账号中包含的公民个人信息。经查,吴某电脑中共有其成功交易公民个人信息12万余条,非法获利60余万元。一审法院审理后认为,被告人吴某违反国家有关规定,非法获取、出售公民个人信息,已构成侵犯公民个人信息罪,遂判处有期徒刑4年并处罚金65万元及追缴违法所得。吴某不服提起上诉,市中级人民法院于2023年9月14日作出维持原判的裁定。

法院于2023年9月14日作出维持原判的裁定。

**●法官释法** 公民个人信息关系到每个人日常生活的开展、正常生活状态的维持,涉及到个人名誉,影响到个人社会评价。对公民个人信息的破坏和侵害,可能给公民带来物质上的损失和精神上的伤害,并影响公民在社会经济生活中相关权利的实现。虽然侵犯公民个人信息的行为已经入刑,人民法院对此的打击力度也越来越大,但在此还是要建议大家特别是网络平台的消费者、网络游戏的“玩家”,一定要保护好个人信息,避免因个人信息“失窃”造成不必要的损失。

## 制售有毒有害食品 获刑并被判终身禁业

**●案情聚焦** 2022年,张某通过网上购买原材料,在租住屋内制作含有西布曲明等有毒有害原料的减肥产品,销售给郑某,供其在淘宝网店铺转售。郑某另伙同他人销售其他有毒有害减肥产品,销售额共计200余万元,郑某获利约30万元。刘某认识郑某后,从郑某处拿货并在淘宝网店铺及微信账户销售,销售额35万余元,获利近9万元。2023年3至5月份,3人先后被公安机关抓获并被检察机关提起公诉。本案经一审、二审,市中级人民法院认定被告人张某在生产销售的食品中掺入被国家明令禁止的非食品原料西布曲明,构成生产销售有毒有害食品罪,被告人郑某、刘某明知产品中掺有非食品原料西布曲明而对外销售,构成销售有毒有害

食品罪。最终判处郑某有期徒刑9年,并处罚金405万元;刘某有期徒刑5年6个月,并处罚金70.1万元;张某有期徒刑5年6个月,并处罚金60万元,并判令3人终身不得从事食品生产经营及管理工作。

**●法官释法** “爱美之心人皆有之。”减肥产品作为保健品,如果未取得国家药品的GMP认证,一般应认定属于食品的范畴。本案中,郑某、刘某、张某生产或销售的减肥保健食品中掺入国家明令禁止的有毒有害原料,且流入市场数量巨大,犯罪情节严重,法院根据3人的犯罪情节及认罪悔罪情节,依法对3人从重做出刑事处罚并禁止3人终身从事食品生产经营管理工作,对守护食品安全底线具有重要警示和教育意义。①5