

一元投诉, 引发是否属于“欺诈”之争

文图/朱旭海



大统华的华地会员卡, 背面有不得转让、转借等约定

拨打 110, 只为多收的一元钱

近日, 消费者陈先生来市消协反映: 6月15日, 他晚上19时在大统华超市购买了42.20元的商品, 其中, 高露洁草本牙膏140克装标示为会员价格3.50元/支, 非会员价4.50元/支。交费时, 收银员问: “有没有会员卡?” 因为没有会员卡, 陈先生随即向旁边的消费者借了会员卡, 对方也很乐意出借, 直接将卡送到收银员处刷卡。收银员扫描完商品价格后, 陈先生刷卡支付价款。当他核实价格时, 会员卡的卡号打在发票上, 但价格根本不是会员价, 超市照旧按非会员价4.50元/支收取了牙膏的钱。

陈先生说, 他向收银员提出质疑, 收银员说“你找总服务台”, 总服务台工作人员先是对他说: “就是这个价格。” 没过几分钟又说价格收错了, 之后又来了几名客服人员: “这种情况是后刷会员卡造成的。” 她们不由分说在发票上划上一条横线, 在4.50元后面写上“退”(见图)。陈先生说: “谁同意退了? 请你们证明我没有同意退。” 他还要求说: “请你们记录这起投诉, 证明我们之间发生的纠纷。” 但客服人员执意不肯出具任何证明。无奈之下, 陈先生拨打110, 请警察作证。出警的警察说: “这里有报警记录, 可以证明你们之间发生的是消费纠纷。”

陈先生介绍, 警察来后, 大统华超市的客服一会说: “我向你赔礼道歉。” 陈先生说: “请你们写出来。” 她们不干了。一会又说: “我们赠送给你礼品杯子行吧?” 陈先生说: “如果我不检查, 你们会主动找我退还多收的钱吗?”

陈先生认为, 大统华超市明知会员商品应当给予会员优惠价格, 但在付款环节她们将优惠价格变为不优惠价格, 多收消费者的钱, 这种作法, 适用于新《消法》第五十五条处理: 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; 增加赔偿的金额不低于五百元。

上网发帖, 引得网友吐槽

陈先生将事情经过发到梦溪论坛, 引起网友围观, 几天下来就有2.5万的点击量, 69个回帖, 大部分网友对陈先生表示支持。在商家不肯证实存在消费纠纷的情况下, 请110作证, 网友持相反意见: 有的认为为一元钱动用社会资源, 有点小题大做; 有的则认为这是无奈之举, 是为取证的“聪明做法”。

有些网友拿大统华的服务跟另外一家毗邻的超市比较, 认为在另外一家, 收银员会等到你出示会员卡为止, 或者明确表示不用会员卡, 人家才会扫描和收银, 希望大统华能改进……

网友们认为, 串用会员卡是个普遍行为, 各个商家都没有阻止过, 表示了默认, 如今出了问题, 又说不能串用有点出尔反尔。有网友说, 既然收银员用别人的会员卡帮陈先生刷了, 就表示了认可, 是一种合同行为, 就应该给会员价。

法律界人士对此看法不一

市物价局检查分局的有关人士表示, 收银员的操作上有缺失, 一般情况下, 先输入会员卡号, 再扫描商品, 会自动产生会员价。从这件事上看, 收银员可能先输了商品, 再刷卡, 才没有显示会员价。当场是有主管的, 可以将之前的输入清零, 刷过会员卡后再重新扫描商品, 就不会有错。他个人不倾向于认定为“价格欺诈”, 但是有关部门可以认定为“消费欺诈”, 或是不认定为“消费欺诈”。他说, 虚标价格是“价格欺诈”的一种表现形式, 但是需要取证, 对于此事现在很难取证。同时, 认定“价格欺诈”必须经过执法检查认定这个前置条件, 所以说, 这件事不能说是“价格欺诈”。

江苏恒强律师事务所的王坤律师认为, 这件事中, 超市的行为不算消费欺诈, 其一, 在会员卡的背面, 有规定“会员卡不得出借、串用”, 而陈先生是借的别人的卡, 违反了约定; 其次,

他也倾向于认为是收银员的失误, 不构成消费欺诈; 其三, 对于发票上有会员卡卡号, 他认为, 不代表承认可以享受会员价, 也可以刷了积分给会员卡持有人; 最后, 作为一个辅助证据, 大统华有承认错误补偿的态度, 愿意赠送陈先生礼物。

而市消协律师团成员、镇江朱方律师事务所的赵春林律师则认为是消费欺诈: 首先看事实, 发票上有会员卡号, 又有陈先生的交费记录, 还有超市方的会员价标注, 形成了一个事实——承认了会员身份, 又不承认会员价, 客观上形成了欺诈; 对于“不得转借”的约定, 属于商业行为, 与法律规定相违背, 同时, 既然发票上显示了卡号, 表示认可了转借行为, 结果又不能给予会员价, 就是欺诈行为, 不能以收银员的过失作为理由。

消费者说, 我不是为了赔偿

市消协工作人员致电大统华客服, 他们承认醒目的色彩特别标示了牙膏的会员价, 也承认收银员的操作失误。据介绍, 当事收银员上岗不久, 目前超市方已对当事收银员进行了200元的处罚。

大统华内部处理了员工, 但是对外却不承认存在欺诈。他们说询问了市物价局, 对方认为不是欺诈。市消协工作人员解释说, 对方只是认为不是“价格欺诈”, 因为认定“价格欺诈”需要具备“经过执法检查认定这个前置条件”, 但他们没有说可以认定为“消费欺诈”。市消协工作人员转达了市消协律师团成员的意見, 希望大统华能妥善解决好这起投诉。

市消协工作人员将法律界人士的观点及大统华客服的观点告知了陈先生, 陈先生表示, 依据《消法》第五十五条维权不过分, 自己要的是一个“理”字, 500元赔偿所得将会捐给社会。他说, 像自己遇到的这种情况, 是个普遍现象, 商家往往以“失误”搪塞, 很少有消费者去较真, 想通过这件事给其他消费者树个榜样, 同时也给侵权的商家一个教训, 希望通过这件事, 能净化镇江的消费环境。

相关律师认为 赞成构成欺诈的法律依据

借会员卡行为主体合法有效。

借会员卡主体双方行为人均具有相应的民事行为能力; 意思表示真实; 不违反法律或者社会公共利益。

依据: 《中华人民共和国民法通则》第五十五条 民事法律行为应当具备下列条件:

- (一) 行为人均具有相应的民事行为能力;
- (二) 意思表示真实;
- (三) 不违反法律或者社会公共利益。

民事欺诈行为是无效的民事行为。

依据: 《中华人民共和国民法通则》第五十八条: 一方以欺诈, 使对方在违背真实意思的情况下所为的, 民事行为无效。

欺诈行为分直接故意和间接故意

直接故意是明知自己的行为会发生危害社会的结果, 并且希望这种结果发生的为直接故意。

间接故意明知自己的行为会发生危害社会的结果, 并且放任这种结果发生的为间接故意。对于刷卡先后问题, 存在隐患。

依据: 我国民法没有故意的规定, 借鉴《刑法》第十四条: 明知自己的行为会发生危害社会的结果, 并且希望或者放任这种结果发生, 因而构成犯罪的, 是故意犯罪。

欺诈行为的认定:

欺诈行为: 故意告知对方虚假情况, 或故意隐瞒真实情况, 诱使对方当事人作出错误意思表示的行为, 认定为欺诈行为。

价格欺诈行为: 利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段, 欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。对同一商品, 在同一交易场所同时使用两种标价签, 以低价招徕顾客并以高价进行结算的;

依据: “最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民法通则》若干问题的意见”第68条: 一方当事人故意告知对方虚假情况, 或者故意隐瞒真实情况, 诱使对方当事人作出错误意思表示的, 可以认定为欺诈行为。

《禁止价格欺诈行为的规定》第三条 价格欺诈行为是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段, 欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。

第六条 经营者收购、销售商品和提供有偿服务的标价行为, 有下列情形之一的, 属于价格欺诈行为:

(二) 对同一商品或者服务, 在同一交易场所同时使用两种标价签或者价目表, 以低价招徕顾客并以高价进行结算的;

第七条 经营者收购、销售商品和提供有偿服务, 采取下列价格手段之一的, 属于价格欺诈行为:

(二) 收购、销售商品和提供服务前有价格承诺, 不履行或者不完全履行的。