

# 定制橱柜被“偷梁换柱”

## 法院:退一赔三

本报首席记者 许梅  
通讯员 姚晴佩 蒋建飞

签协议时写明使用的板材是某品牌的,但安装期间却发现“货不对板”。装修新房的郑某投诉要求“退一赔三”,商家则称他们之间属于承揽合同纠纷,不应适用消费者权益保护的“退一赔三”规则,郑某随即起诉。

该案例中,“退一赔三”的诉求,法院能支持吗?

2022年8月,郑某因装修新房与某建材经营部签订了全屋定制协议,由某建材经营部为其新房定制橱柜、衣柜、背景柜、电视柜等,双方同时明确了板材品牌。

之后,郑某陆续向某建材经营部转账20000元预付款。然而,安装期间,郑某发现,涉案商品并非原指定品牌,双方发生争议。

郑某严重怀疑涉案商品质量有问题,与某建材经营部讨要说法无果,遂投诉至市场监督管理部门,协调未果,又起诉到

衢州智造新城法院,要求与某建材经营部解除所涉合同关系,并要求“退一赔三”。

某建材经营部坚称,其所使用的其他品牌板材质量与原定品牌质量差不多,不影响使用,而且该案系承揽合同纠纷,郑某可以要求更换或重做,但不能适用消费者权益保护的“退一赔三”规则。

某建材经营部为郑某安装的橱柜品牌是否为其原指定的品牌?经郑某申请进行鉴定,鉴定公司出具的鉴定意见认为,涉案板材的芯板与原定样板差异较大,不能认定为原定板材。

最终,法院判决认定,某建材经营部作为定制橱柜的经营者,对板材具有高于常人的专业知识,但其在获取订单、交付成果乃至本案成诉后的过程中,均未能如实披露并告知消费者郑某相应的定制板材品牌,反而一再否认和隐瞒,存在欺诈行为,因此对于郑某要求解除合同退还已付货款20000元,并由某建材经营部赔偿已付货款3倍赔偿额60000元的诉讼请求,法院依法予以支持。

# 执飞机型与票显不符

## 法院:航空公司应赔偿

《上海法治报》夏天 王梦茜

乘客购买的机票上显示是A350机型,可执飞机型却是A320。乘客向航空公司提出了偿还票价并支付三倍赔偿的诉请,上海市第一中级人民法院(以下简称上海一中院)认为,承运人擅自降低服务标准的,应当根据旅客的请求退票或减收票款,酌情认定航空公司应赔偿乘客小枫1000元。

2021年10月,小枫在网上购买了某航空公司的两张机票,共计3840元,出票显示了航班号、大型机350、商务舱等信息。12月某日,小枫跟朋友一块儿前往虹桥机场乘坐飞机。上机后发现,该航班实际的执飞机型是A320,并不是此前购票显示的A350机型。他向乘务员询问,乘务员也表示不清楚,可能是因为客座率

不满的原因而更换了机型。

小枫认为,他是特意为了大机型才订的票,就算更换机型是事出有因,也应该提前通知旅客。小枫和朋友抵达目的地后,拨打了航空公司客服电话,但双方并未达成一致意见,随后他起诉至法院,请求航空公司和网络平台连带偿还票价3840元并支付三倍赔偿11520元。

一审法院认为小枫已乘坐航班到达了目的地,酌情判定航空公司赔偿小枫1000元,并驳回了其余诉请。航空公司不服,上诉至上海一中院,认为航空公司已依约将小枫安全送至了目的地,无论是地面还是客舱服务标准都不会因机型的变更而不同,并且机型不构成运输合同的组成部分,调整机型不构成违约,请求改判驳回小枫一审全部诉请。

上海一中院经审理认为,小枫向航空

法官说法:

经营者虚假宣传,误导、欺骗消费者进行交易的,消费者可以主张“退一赔三”。“退一”指的是经营者向消费者退款、“赔三”指的是经营者向消费者退货,“赔三”指的是经营者应当向消费者支付交易价款3倍的惩罚性违约金。

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;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

另外,对于消费欺诈,2015年3月15日正式实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》中,第五条、第六条、第十三条详细列举了销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求,销售失效、变质的商品,销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品等21种情形构成欺诈。

公司购买机票并支付价款,双方之间的运输合同依法成立并生效,当事人应当按照约定全面履行自己的义务。虽然运输合同的主要目的是将旅客或者货物从始发地安全运输至目的地,但在运输过程中,承运人擅自降低服务标准的,应当根据旅客的请求退票或减收票款;提高服务标准的,不得加收票款。根据涉案两种机型的参数,结合飞行里程时间、舱位等因素,航空公司擅自变更机型确实会给小枫的乘坐舒适度和乘坐体验造成不利影响,在一定程度上降低了其提供服务的标准,且对此并未提前告知小枫,其行为显属违约。一审法院结合航空公司的违约程度,并充分考虑涉案航班的飞行时间、行程、机票价格等因素,酌情认定航空公司应赔偿小枫1000元,并无不当。

上海一中院驳回上诉,维持原判。

## 企业将离职员工列入“黑名单”被判赔偿

《工人日报》王伟 夏志阳

江苏省南京市江宁经济技术开发区人民法院日前公布一则劳动纠纷典型案例。某公司设置“黑名单”,将离职员工姜某列入其中,并将“黑名单”事宜告知其他公司。姜某将原公司告上法庭,法院判决公司构成对姜某平等就业权的侵害,判令公司将姜某从公司“黑名单”中移出,并赔偿姜某3个月的误工损失2.25万元。

姜某与某公司协商一致解除劳动合同后获取了经济补偿金,却被公司列入了“黑名单”。离职后的姜某向其他公司求职时,才得知此事。

该公司向法院提交的《黑名单管理规范》载明,离职员工如存在严重违反公司规章制度、受到行政处罚、与公司存在劳动争议、与公司协商一致解除劳动合同等情形,原则上被列入“黑名单”且不再予以录用。该公司认为,自己对于员工二次录用问题享有用工自主权,但无法解释“与公司协商一致解除劳动合同”的姜某被列入“黑名单”的具体原因。

法院经审理后认为,协商一致解除劳动合同后获取经济补偿是劳动者的合法权利,不应据此限制平等就业权。某公司将姜某列入“黑名单”,无法证明该条件设置的正当性。

法院认为,公司抗辩该项“黑名单”制度仅用于劳动者二次入职审查,但将劳动者法定权利作为其加重审查力度的原因,明显超出了企业用工自主权的范围,构成对姜某平等就业权的侵害。该公司告知其他公司“黑名单”事宜,但未能合理解释上述情形的披露与姜某应聘的新岗位内容之间的内在联系,使得姜某在其他公司求职应聘中受到否定性评价。

关于姜某主张的误工损失,姜某自认第二家公司拒绝其入职后未再寻找其他工作机会,故姜某至今未工作所形成的误工损失,亦并非完全系因某公司侵权所导致。

江宁开发区法院判决某公司构成对姜某平等就业权的侵害,判令该公司将姜某从公司“黑名单”中移出,并赔偿姜某3个月的误工损失2.25万元。双方均未上诉。

法官提醒,企业“黑名单”滥用问题需要警惕。近年来,企业设置员工“黑名单”已屡见不鲜,一些企业甚至将“黑名单”的运用扩大至关联公司、合作公司,“黑名单”制度在实践中的滥用问题需要警惕。

法官认为,实践中,用人单位设置的“黑名单”,如包括严重违反公司规章制度、劳动者被追究刑事责任等劳动者存在重大过错的情形,该项制度的设立及运用系为降低用工风险,并未超出用工自主权行使的合理范围。但倘若用人单位将劳动者合法取得经济补偿金或劳动者与公司产生纠纷后依法维权等行为列入“黑名单”,此时用人单位已构成不正当设置用工条件,明显超出了用工自主权的范围,构成对劳动者平等就业权的侵害。

法官还提示,用人单位在其他单位背调时,应谨慎告知员工被列入“黑名单”事宜。一些用人单位将劳动者行使合法权利的情形列入“黑名单”,如若进一步传播,将构成对于劳动者平等就业权、隐私权、名誉权等权利的侵犯。此外,用人单位进行“黑名单”披露时,还应明确该情形的披露与劳动者应聘的新岗位内容之间是否存在内在联系,如两者并无关联,则用人单位亦将构成对劳动者平等就业权利的侵犯。



## 严查

记者获悉,公安部交管局日前部署各地组织开展春季公路交通安全专项整治行动,重拳治理易扰乱秩序、易肇事肇祸的交通违法行为,消除人、车、路、企交通安全隐患,严防发生群死群伤交通事故,为群众平安出行创造良好道路交通环境。

新华社 商海春 作