

百万豪车并非原装全新

海口一消费者诉请“退一赔三”，法院判4S店赔16.6万元及鉴定费

■法治时报全媒体记者 陈敏 通讯员 任明文

花166万元买的全新豪车，后备箱里竟藏着几片碎玻璃？这是海口市民周先生最近遇到的糟心事。面对周先生的索赔，4S店却称系物流公司私自维修、自己毫不知情，不应担责。对此，海口市中级人民法院二审明确，全新车辆必须保持出厂原装状态，哪怕更换原厂配件，也破坏了整车完整性，不属于全新车。商家不能以第三方过错为由推卸责任，最终判决4S店赔偿车主16.6万元及鉴定费。



案件详情：

消费者提车后发现百万豪车有“暗伤”起诉索赔

周先生怎么也没想到，刚提车没几天，却在后备箱角落里发现几片碎玻璃。周先生委托第三方进行鉴定，鉴定机构给出的结果是车辆的尾玻璃被更换过。166万元买的“全新”车，竟然动过“手术”，愤怒的周先生来到4S店讨要说法。

面对质问，4S店对周先生进行了答复：经该公司调查发现，该辆汽车在物流公司存放时，被员工不小心砸破了玻

璃。物流公司私自购买“原厂玻璃”换上，该店此前并不知情。车是新的，玻璃也是“原厂”的，没有什么问题。

面对4S店的答复，周先生怎么也不认同，认为其受到了欺诈，遂起诉至海口市秀英区人民法院，请求撤销与4S店签订的汽车销售合同，判令4S店“退一赔三”，并赔偿购买该车支付的购置税、商业保险费、交强险、鉴定费等费用。

法院判决：

商家侵害消费者知情权 赔偿10%车辆价款及鉴定费

秀英法院经审理认为，4S店未将案涉车辆玻璃和内饰板维修更换的情况告知周先生，在一定程度上侵害了消费者的知情权，影响了其自主选择购买权利的行使。且4S店作为专业的汽车销售公司，在与物流公司交接车辆时，应进行全面、细致的查验。秀英法院酌情认定4S店向周先生赔偿车辆价款的10%即16.6万元及鉴定费8000元，未支持其“退一赔三”的诉讼请求。

4S店不服一审判决结果，上诉至海口中院。

海口中院经审理认为，消费者买的“全新”车不仅仅是指“没人开过”，而是

要求车辆保持出厂时的原装状态——所有零部件在生产线上一次装配完成，没有任何拆解、更换。哪怕换上的是“原厂玻璃”，这辆车也不再是“原装出厂”，它的完整性已经被破坏了。尾玻璃虽系车身覆盖件，但其更换涉及密封性、安全性及整车保值率，即便更换的是原厂配件，也已破坏了车辆的原装完整性，使车辆品质偏离了合同约定的“全新”标准。经营者以“原厂件更换不影响使用”进行抗辩，混淆了“可用”与“全新”的本质区别，不应得到支持。

最终，海口中院判决驳回上诉，维持原判。

法官释法：

商家未构成欺诈 不适用“退一赔三”惩罚性赔偿

周先生主张的“退一赔三”为什么没有获得法院支持？对此，海口中院法官胡程指出，“退一赔三”的惩罚性赔偿，其适用以经营者具有主观欺诈故意为前提，即销售者故意告知虚假事实或者隐瞒真实情况，使消费者陷入错误认识，进而作出错误的意思表示。具体而言，构成销售欺诈，应以影响消费者缔约目的作为根本判断标准，若商品瑕疵影响消费者人身健康、财产安全、实质性财产利益等，如经销商对商品质量、性能、用途、有效期限等重要信息未尽到告知义务，则构成消费欺诈。该案中，在案证据尚不能证明4S店明知玻璃更换而故意隐瞒，故其行为属一般违约，不构成欺诈。但违约责任依然严格，消费者有权要求赔偿鉴定费、车辆贬值损失等实际损失。这一区分，既守护了消费者的合法权益，也保持了惩罚性赔偿制度的严肃性，避免其泛化适用。

该案中，4S店辩称“都是物流公司的错，我们也是受害者”。对此，胡程表示，商品在交付消费者之前，一切风险由商家承担。合同相对性是合同法的基石。消费者与4S店之间成立买卖合同关系，4S店作为出卖人，负有交付符合约定标的物的法定义务。车辆交付前，标的物毁损、灭失的风险由出卖人承担。物流公司是否为玻璃破损更换的“元凶”，4S店是否知情，均属出卖人与第三人之间的另一法律关系，不能成为免除其对消费者违约责任的正当事由。4S店先行赔偿后，依法可向物流公司追偿，但消费者的求偿路径不应因此被拉长或阻断。

消费者买的不只是一辆车，更是对“全新”二字的信任。商家卖的也不只是产品，更是契约精神与品质保障。诚信是市场经济的通行证。经营者只有把“全新”承诺真正落实到每一块玻璃、每一颗螺丝上，才能赢得消费者的信任。

海口一八旬老太因地界问题与邻居起争执，摔倒受伤后起诉对方索赔未获法院支持

侵权赔偿不是“谁受伤谁有理”

■法治时报全媒体记者 陈敏

海口市琼山区八旬老人李某因地界问题与邻居林某闹矛盾，在争吵中摔倒受伤。李某认为是林某持农具恐吓致其摔伤，诉至法院索要医疗费、护理费等各项赔偿。近日，海口市琼山区人民法院云龙法庭经审理认为，现有证据不足以认定林某侵权成立，判决驳回李某全部诉讼请求。

案件详情：率先挑衅起争执，八旬老太摔伤后起诉索赔

李某与林某系同村村民，两家田地相邻。2025年10月16日下午，林某携带镰刀到自家园地进行劳作。李某看到后，认为林某种地侵占自家土地，上前指责对方，双方发生口角冲突。

争执过程中，李某率先使用侮辱性言语攻击林某，言语触及早年因车祸去世的林某丈夫。林某因这一伤痛过往受到刺激而情绪激动，手持镰刀指向李某并回怼。随后，双方发生激烈争吵。

次日凌晨，李某被送往医院救治，确诊L4腰椎压缩性骨折、T12胸椎压缩性骨折，住院治疗13天。李某随后报警，称自己遭到林某持械恐吓，躲避危险时摔倒受伤。公安机关经调查，认为没有犯罪事实，出具《不予立案通知书》。经鉴定，李某损伤程度为轻伤一级。

此后，李某将林某诉至海口市琼山区人民法院，主张林某持镰刀恐吓自己，致使自己受惊摔倒受伤，要求林某赔偿医疗费、住院伙食补助费、护理费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金、营养费、后续治疗费等全部损失。



法院判决：被告行为不构成侵权，驳回原告全部诉讼请求

经公安机关和法院共同查明，争吵之时，林某没有挥舞镰刀威胁对方，也未与李某产生肢体接触。事发之后，林某退回自家园地继续干活，但李某仍未停止争吵，依旧站立辱骂，之后倒地哭喊。林某不堪纠缠，自行离开现场。在场务农的案外人吴某目睹全过程，曾上前劝说李某，但劝说无效后也离开现场。

庭审中，李某辩称，其没有挥舞镰刀恐吓对方的行为，双方没有肢体接触，李某摔倒系自身未站稳导致，其不应承担赔偿责任。

琼山法院审理认为，李某作为一名年满80岁的完全民事行为能力人，理应恪守公序良俗，理性平和处理邻里之间的琐事，但李某与林某发生争执时，率先使用极具侮辱性、攻击性的言论挑衅、辱骂对方，其行为已经对林某的人格权益构成不当侵害，李某对引发本次争执冲突存在严重过错。林某在人格权益受到

不当侵害时，回骂的过程中也并未使用暴力威胁言论，行为程度与李某的不法侵害程度相当，未超过对方辱骂的程度，不存在故意激化矛盾的主观过错。

法院认为，争执发生之时，林某正持务农所用镰刀进行劳作，林某虽使用该镰刀指向对方，但该镰刀非林某为了争执纠纷特意准备的凶器。且在争执中，无挥舞镰刀恐吓李某等加剧冲突、危害李某人安全的行为。同时，鉴于林某的丈夫多年前因为车祸去世，李某却使用恶毒的语言攻击林某痛处的事实，结合普通人的正常认知判断，法律不应苛责要求已经受到严重言语刺激的林某在争执发生之时，依然保持绝对的理性和审慎，放下手中的镰刀后再进行反击回骂。故法院对李某的诉讼请求，不予支持。

最终，琼山法院判决驳回李某全部诉讼请求。

法官说法：“谁受伤谁有理”是错误认知，侵权赔偿不能只看损害结果

海口市琼山区人民法院云龙法庭庭长苏超表示，现实中不少老百姓存在“谁闹谁有理”“谁受伤谁有理”的认知误区，认为只要双方发生争吵冲突，一方出现受伤后果，另一方就理所应当承担赔偿责任。根据《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条过错责任原则，侵权赔偿不能只看损害结果。认定侵权责任成立，需要同时满足行为人实施行为时为存在过错，产生了损害结果，行为与损害结果之间存在法律上的因果关系，要件缺一不可，并非有受伤就一定有赔偿。该案中，虽然李某损伤程度已经构成轻伤一级，但现有证据不能证明林某实施了危害李某人安全的行为，更无法证实李某损害后果与林某的行为存在法律上的因果关系，因此法院没有支持赔偿请求。

苏超表示，农村邻里之间，因土地引发的纠纷屡见不鲜。邻里朝夕相处，本应互谅互让。遇到土地、通行这类生活矛盾，应当优先选择友好协商、村委会居中调解等理性途径化解矛盾。俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，争执过程中切忌讲伤人的狠话，更不能刻意揭人伤疤、拿他人的不幸过往当作攻击对方的武器。打人不打脸，骂人不揭短，本来只是鸡毛蒜皮的小事，最后演变为对簿公堂的局面，既伤和气，又耗费时间精力，实在得不偿失。

“民事诉讼遵循‘谁主张，谁举证’的基本证据规则。”苏超提醒，公民遭受人身损害，主张侵权赔偿，应当注意留存、固定相关证据，举证证明侵权行为、行为人主观存在过错，以及侵权行为和损害结果之间存在因果关系。如果举证达不到法定证明标准，将承担举证不能的不利后果，其诉讼请求难以获得法院支持。邻里相处当以和为贵，遇事克制言行，才是避免矛盾升级的根本之道。



法律咨询

17608998460

邮箱：fzsb888@163.com

用餐时被服务员烫伤 能要求经营者赔偿吗？

海口孟女士咨询：我和朋友去吃火锅，服务员在加汤时不小心将热汤倒在了我的身上。我受伤住院30天，要求饭店赔偿损失，饭店方却称服务员是临时工，不应由店方赔偿，应由服务员个人承担责任。请问，究竟该由谁来承担赔偿责任呢？

解答：饭店无权以任何理由主张免责。《中华人民共和国民法典》第一千一百九十一条第一款规定：“用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。用人单位承担侵权责任后，可以向有故意或者重大过失的工作人员追偿。”就是说，只要工作人员在上班期间实施侵权行为造成他人的损害，用人单位就要承担侵权责任。理解该规定时应当注意以下三点：一是用人单位承担侵权责任的前提是工作人员的行为与“执行工作任务”有关，与工作无关的行为，即使发生在工作时间内，单位也不承担侵权责任，而应当由工作人员自己承担；二是“工作人员”既包括用人单位的正式员工，也包括临时在单位工作的员工；三是用人单位不能通过证明自己在选任或者监督方面尽到了相应的义务来主张免责。

服务员是饭店的工作人员，并且是在上菜时造成顾客损害的，因此，饭店既不能以服务员系临时工为由主张免责，也不能以服务员存在主观故意或者重大过失为由拒绝承担侵权责任。

看演唱会买到盲区票 能否要求退票？

琼海万女士咨询：近日，我在网上购买了一张演唱会门票。演唱会当日，我赶到现场才发现，该座位完全看不见舞台，全程“只闻声不见人”。我购票时网站不支持选座，到达现场才得知买到了盲区，请问，这种情况下可否退票或要求补偿？

解答：这种情况属于主办方未履行告知义务，涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条第一款规定，经营者向消费者提供有关商品或服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应真实、全面，不得作虚假或引人误解的宣传。

主办方有义务将视野不佳的位置予以特别标注，明确告知消费者，或直接公布座位图，标出其中视野不佳的区域。对于这种到了现场才发现座位视野不佳的情况，消费者有权依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，要求主办方退票或降价。

已过退休年龄能否认定工伤？

三亚罗先生咨询：我是农业户口，近两年一直在一家工厂从事保安工作，已经过了退休年龄，但没有办理过退休手续，也没领过退休金。最近，我在工作中不慎受伤，请问，我能否享受工伤待遇并获得赔偿？

解答：2010年最高人民法院行政审判庭《关于超过法定退休年龄的进城务工农民因工伤亡的，应否适用〈工伤保险条例〉请示的答复》明确规定，用人单位聘用的超过法定退休年龄务工人员，在工作时间内，因工作原因伤亡的，应适用《工伤保险条例》的有关规定进行工伤认定。

达到或超过法定退休年龄，未办理退休手续或未依法享受城镇职工基本养老保险待遇，继续在原用人单位工作期间受到事故伤害或患职业病的，用人单位依法承担工伤保险责任。

上班一天就被辞退如何维权？

万宁叶先生咨询：我与某公司签订了为期1年的劳动合同后即报到上班，合同约定月薪6000元。可我仅上班一天就被辞退了，而且解除劳动关系通知书中未给出任何理由。请问，该如何维权？

解答：该公司的做法存在以下三个方面的错误：少给工资。根据规定，职工月计薪天数为21.75天，故公司应当支付你一天的工资（6000元÷21.75天≈275.86元）。

没有告知辞退理由。用人单位立即辞退劳动者须符合《中华人民共和国劳动合同法》第三十九条规定的情形，即劳动者在试用期间被证明不符合录用条件或者有重大过错。用人单位依据该条规定解聘劳动者，无需提前告知，也无需支付经济补偿金。公司立即辞退你，显然应当在解除劳动关系通知书中写明你具有劳动合同法第三十九条规定的某项情形。

拒付赔偿金。《中华人民共和国劳动合同法》第四十七条规定，经济补偿按劳动者在本单位工作的年限，每满一年支付一个月工资的标准向劳动者支付。六个月以上不满一年的，按一年计算；不满六个月的，向劳动者支付半个月工资的经济补偿。第八十七条规定，用人单位违反本法规定解除或者终止劳动合同的，应当依照本法第四十七条规定的经济补偿标准的二倍向劳动者支付赔偿金。由于该公司无理由辞退你，决定了其行为违法，故应支付给你赔偿金6000元（6000元/月×半个月×2）。

（法治时报全媒体记者 吕书圣整理）