

以案说法

# 法官行使释明权“算清”诉讼风险账

本报讯(通讯员 张程琦 姚晴佩 记者 徐双燕)“这台变压器,我们修了好几次还是有问题。”“出厂检测全部合格,明明是使用不当。”近日,在浙江省衢州市智造新城人民法院的调解室里,两家企业负责人争执不休,引发纠纷的是一台接地变压器。

2021年6月,某电气公司从某科技公司采购了一批总价为85.2万元的设备,支付70万元后,某电气公司以其中一台接地变压器存在质量问题为由,拒绝支付尾款15.2万元,某科技公司遂向法院提起诉讼。

法院经审理认为,某电气公司未能提供有效证据,判决其支付剩余货款。然而,某电气公司履行判决后,事情并未结束。

2023年初,某电气公司再次起诉,他们要求某科技公司返还该台变压器的货款11.8万元并赔偿损失36万元,同时申请财产保全。案件受理后,承办人发现,两起诉讼基于同一事实,只是诉讼请求不同。

因某电气公司坚持对案涉变压器的质量问题以其他鉴定请求再次提起鉴定,为实质性化解企业纠纷,承办人决定从鉴定环节入手破局。

经多方联系,仅一家鉴定机构愿意受理,但费用高达8万元。更棘手的是,鉴定周期长、结果不确定,且可能因设备经过维修影响鉴定准确性。对此,承办人首先行使释明权,制定一份“风险告知清单”,向双方清晰说明了鉴定存在的各项风险与高昂成本,引导当事人理性评估诉讼前景。随后,组织双方展开调解。

“如果走鉴定程序,可能出现三种结果……”承办人为双方详细分析三种结果与相应风险:一是鉴定出质量问题或部分问题,某科技公司需承担部分或全部赔偿款和鉴定费;二是鉴定无质量问题,某电气公司需自行承担8万元鉴定费并败诉;三是无法得出鉴定结论,双方将分担鉴定费。

“考虑到设备已使用两年多,经过多次维修,

鉴定结果很可能不尽如人意。”承办人的这番话让某电气公司负责人陷入沉思。

经过多次调解和协商,双方终于达成一致,某科技公司退还5.9万元货款,某电气公司放弃其他诉求。协议达成次日,款项即时到账,法院随即解除保全措施。

“法官不仅把法律规定讲得透彻,还帮我们分析诉讼风险,半年多的纠纷高效解决了。”某电气公司负责人感叹道。某科技公司代表也表示,“法官的分析让我们看清了利弊,调解避免了漫长的鉴定和诉讼,让我们能尽快恢复正常经营。”

这起因一台接地变压器引发的系列诉讼,通过承办人精准的释法明理,不仅帮助当事人理性评估诉讼风险,更引导双方找到了利益平衡点,最终实现了“调解一案,化解两诉”的良好效果。案件审结后,两家企业恢复了合作关系,真正达到了“案结事了人和”的办案效果。

## 保险公司以检验单数值异常构成既往症为由拒赔?

法院:证据不足,应予以理赔

通讯员 黄宇珂 吴秋秋

在购买健康保险时,有“既往症不保”的说法。那么,什么是既往症?消费者如何理解“保险既往症条款”?近日,柯城区人民法院就审结了这样一个案例,判令被告某保险公司支付原告程某理赔款共计5197.18元。

2016年2月1日,程某向保险公司购买某重大疾病险和某甲附加补偿险,保险费为一年一交。2018年3月27日,程某体检时的检验报告单显示肌酐、尿酸两项指标的数值超出了参考范围。同年5月29日,程某在保险公司工作人员的推荐下,将某甲附加补偿险替换为某乙附加险,之后继续按年缴纳保险费。2024年6月7日,程某因身体不适到医院就诊,自费医疗费15197.18元,按照某乙附加险的约定可获理赔款5197.18元。程某向保险公司提出理赔申请后,保险公司以合同生效前的既往症属于责任免除范围、程某在投保前隐瞒既往病史为由,拒绝理赔。

程某认为,自己在投保前并未隐瞒任何既往病史,保险公司不予理赔违背双方的合同约定,遂将保险公司诉至法院,要求保险公司按照保单赔付其损失。

法院经审理认为,检验报告单不能直接证明相关疾病的确诊。程某不具备专业医学判断能力,难以依据检验报告单判断自身是否患肾脏病、高血压等疾病,且保险公司也并未向法院提供程某投保前相关疾病的确诊病历、治疗记录等证据。其次,程某在投保某乙附加险前已投保某重大疾病险和某甲附加补偿险且已缴纳三年的保险费,若程某在2018年体检时发现自身患有肾脏病、高血压等疾病,其完全可以及时治疗并向保险公司进行理赔,无需更换附加险种,承担由此增加的理赔风险。综上,足以认定程某在投保某乙附加险时不存在故意未告知既往症的情形。故根据保险合同的约定,作出上述判决。

加险时不存在故意未告知既往症的情形。故根据保险合同的约定,作出上述判决。

### 法官说法

健康检验报告单的数值阶段性异常是身体发出的讯号,为医学筛查的警示性线索而非确定性诊断依据,不能据此直接证明某种疾病的确诊。保险公司以体检数值小幅度异常主张免责时,应同步提供投保人就诊记录、用药凭证等连续性证据链,仅凭单项指标波动无法证明投保人主观故意,亦不能建立与保险事故的直接因果关系。异常指标的医学意义需经专业诊疗程序方能转化为既往症认定,在无其他证据予以佐证情况下,保险公司不得依据某次体检报告单小幅度异常数值自行认定既往症,并据此作出拒赔决定。

## 用AI做“毁损图”申请“仅退款”,是否涉嫌违法

近期,部分买家利用AI制作假图申请“仅退款”,引起不少商家在网上吐槽。正常情况下,买家如果因商品质量问题申请“仅退款”,商家会要求拍照或拍摄视频证明商品损坏,并让买家销毁商品,以防止恶意退款。但一些买家却动起了歪脑筋,利用AI工具对产品照片进行“伪毁损”处理。例如,将原本完好无损的袜子、杯子、玩具等图片,用AI处理成“碎裂”“破损”“有瑕疵”的样子,然后提交售后申请。这些图的商品与商家寄出的产品图几乎一致,只是加了裂痕或污渍滤镜,真假难辨。

更让商家郁闷的是,即使识破了买家的AI图,有的平台仍会自动审核通过退款申请。这意味着,只要买家上传了“看起来合理”的图片,不论真假,平台可能就会跳过商家审核作出直接退款的处理。而一旦“仅退款”申请通过,商家不仅没能收回商品,还损失了运费与货值。

那么,消费者利用AI伪造商品有问题的图片申请退款,是否涉嫌违法?电商平台若未尽合理审查义务支持买家退款申请,导致商家损失,是否应当承担赔偿责任?监管部门、电商平台及商家可以采取哪些措施应对?

### 这种行为该如何定性?

业内专家说,消费者利用AI伪造商品有问题的图片申请退款,这种行为可能构成民事、行政以及刑事多个领域的违法。

民事领域:消费者虚构事实获取不正当利益,违背了民法典中诚实信用原则以及消费者权益保护法的立法精神,属于典型的民事欺诈。根据民法典第一百四十八条规定,消费者通过AI伪造商品有问题的图片申请退款具有主观上欺诈的故意,客观上造成商家或者平台陷入错误的认识,最终导致商家向其退款,消费者收获了不正当的利益(货款),受欺诈方有权请求人民法院或者仲裁

机构予以撤销。

行政领域:若消费者虚构事实,以非法占有为目的,骗取商家货款的金额未达到刑事立案标准3000元,则根据治安管理处罚法第四十九条规定,可能被处以五日以上十日以下拘留,并处五百元以下罚款;情节较重的,可能被处以十日以上十五日以下拘留,可以并处一千元以下罚款。

刑事领域:消费者的行为还可能涉嫌构成刑法第二百六十六条规定的诈骗罪。消费者通过AI伪造商品有问题的图片申请退款属于虚构事实,最终达到非法占有货款的目的。根据《最高人民法院、最高人民检察院关于办理诈骗刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第一条第一款“诈骗公私财物价值三千元至一万元以上、三万元至十万元以上、五十万元以上的,应当分别认定为刑法第二百六十六条规定的数额较大、数额巨大、数额特别巨大”之规定,消费者的行为如多次或者单次占有的货款达到3000元,明显符合诈骗罪的构成要件。

### 平台是否应当承担赔偿责任?

业内专家提醒,电商平台在处理退款争议时,应按照协议约定履行审查程序(如未核实上传照片与商品是否具有一致性,未听取商家的申诉等),法律规定电商平台有保护商家和消费者权益的双重义务,违反义务给任意一方造成损失,电商平台应当承担赔偿责任。

电商平台为商家和消费者之间搭建消费的桥梁,同时通过公开公正公平的交易规则保护双方之间的合法权利,平台对消费者退款申请亦具有合理审查义务,如电商平台未严格遵循平台服务协议以及交易规则审查消费者的退款申请,便支持消费者的退款申请,则明显损害商家的权益,应承担赔偿责任。

### 监管部门、电商平台及商家可采取哪些具体措施?

业内专家认为,针对消费者利用AI技术伪造商品问题图片恶意退款的现象,监管部门可从三方面推进治理:首先需完善法律法规,当前电子商务法、消费者权益保护法侧重保障消费者权益,缺乏明确保护商家的条款,导致部分消费者借AI伪造图片低成本套取不正当利益,需在法律中明确恶意退款行为及对应后果;其次要落实AI生成内容标识规定,依据《人工智能生成合成内容标识办法》(尚未施行)与《互联网信息服务算法推荐管理规定》,要求AI生成的照片、视频添加可明显感知的标识,对未履行标识义务的服务提供者依法处罚,同时完善对删除、篡改标识用户的处罚措施;最后还应建立跨平台用户消费信用机制,若用户在多平台实施伪造退款行为,平台可关闭其账号,并将消费信用纳入个人征信,限制其线上消费。

电商平台需从规则、审查、技术等维度强化管控:完善交易规则,对“仅退款”设置限制,避免消费者用伪造图片申请退款;细化退款申请的审查标准与流程,不能仅依赖AI客服,需增加人工审核投入;适当延长审查时间,既能充分核查消费者申请的合理性,也能给商家充足的时间发表意见、提供证据;加大技术防护力度,通过技术手段验证上传图片与原始商品的一致性,拦截伪造内容。

商家也可主动作为,降低风险:优化售后流程,明确退款规则,要求消费者提供清晰、完整的退款证据;从源头留存商品质量证据,对货物从打包到发货的全过程录像,以此证明发货时商品质量完好;与AI服务提供者建立沟通渠道,若确认消费者提交的问题图片是隐藏标识的AI生成图,应及时向相关部门反映,情节严重时可直接向公安机关报案,维护自身合法权益。 据《法治日报》