

持卡人 3.5 万元存款在不知情下被他人盗取,银行应否承担赔偿责任?
海口中院判决令储户叫好——

卡内存款丢失 银行应担全责

本报记者 文刚 通讯员 敖日丹

持卡人的存款在不知情的情况下被他人盗取,银行应否承担赔偿责任?在国内类似案例中,大多由于持卡人无法举证而败诉。

海口市中级人民法院以一纸判决挑战了银行的霸王条款。日前,该院就备受关注的海口市民龙女士银行卡内存款 3.5 万元在广西遭盗取而银行拒绝赔偿一案作出终审判决,以当事银行未尽到相关义务,导致龙女士银行卡内的资金短少为由,判令银行方面承担赔偿责任。

今天,在接受央视“3.15”节目组采访时,有关法律专家指出,海口中院在判决中不仅判令银行承担举证责任,还批驳了银行方面提出的霸王条款,对于身处弱势地位的储户而言,可谓是一大进步。

储户遭盗,银行声称“系统安全无缺陷”

2009 年 3 月,龙女士在某商业银行海口金贸西路支行(下称金贸支行)开户,办理了一张银行卡,截止 2010 年 10 月 20 日,卡内余额为 35381.19 元。2010 年 10 月 21 日,在卡未遗失及外借的情况下,该卡被盗走 35290 元,仅剩下 91.19 元。

获悉卡内存款被盗,龙女士遂向海口市公安局龙华分局金贸派出所报案。警方查明:龙女士存款账户名为农某的人从该行南宁市中尧路支行(下称中尧支行)自动取款机取走。其后,龙女士与银行交涉,要求其赔偿损失,银行以其没有责任为由,拒绝赔偿。为了维护自己的权益,龙女士将涉案的两处支行诉至法院,要求其承担赔偿责任。

法官提醒消费者

卡内丢款应及时冻结和报案

本报记者 文刚 通讯员 敖日丹

持卡人的存款在不知情的情况下被他人盗取,银行应否承担赔偿责任?面对全国各地法院裁决尺度不一的现象,本案法官海口中院民二庭傅海燕呼吁最高人民法院尽快制定有关银行卡法律问题的规范性文件,并建议消费者尽快报案,减少损失。

傅海燕今天在接受央视“3·15”节目

出不穷。为此中国银监会要求全国所有银行内将所有的磁卡升级为 IC 卡。在此情况下,金贸支行却声称“系统安全无缺陷”不仅不诚实,更是对储户的不负责任。

法院判决,逐条批驳银行霸王条款

海口中院审理后认为,根据最高人民法院的有关规定,储蓄关系中存款丢失的责任认定,存款人只需证明自己的存折和借记卡没有丢失即完成举证责任,银行则负有存款人存在过错的举证责任。

本案中,龙女士作为一名普通的借记卡持有人,对自助银行和 ATM 机的设施不具有专业知识。其在使用金贸支行的借记卡时发现卡内资金短少后马上报警,并及时采取了相关措施。龙女士的借记卡和密码未丢失,也未委托他人使用,故其提交了借记卡,证明自己与金贸支行之间存在储蓄合同关系及自己的存款数目,即已完成了举证责任。而金贸支行作为商业银行,未能尽到保障借记卡信息和交易安全的义务,是犯罪分子使用伪造的借记卡盗取存款得逞的主要原因。

该院还在判决中对银行的一些霸王条款进行了批驳。法院指出,由于金贸支行在推出 ATM 机时,没有给 ATM 机赋予识别借记卡真伪的功能,犯罪分子利用窃取

其次,由储户在借记卡上设立自己能掌握和控制的密码,是保障储户存款安全和防范犯罪的一个手段。但本案事实证明,尽管储户遵守保密义务,犯罪分子仍然能够破解和利用用户设立的密码。在技术不断进步和犯罪手段也不断变化的今天,不具体分析失密的原因,不考虑储户是否存在过错,一概以“凡是通过交易密码发生的一切交易,均应视为持卡人亲自所为,银行不应承担责任”这一格式条款作为银行的免责理由进行抗辩,把一些本应由银行承担的责任也推向储户,无疑加重了储户责任,有违公平原则。如果金贸支行认为在 ATM 机上进行人机交易的方式,导致其无法识别交易主体,无法证明使用借记卡从龙女士账户中取款的是什么人,那么只能视为该行自认其发放的借记卡存在安全隐患。

保证储户的存款安全是银行的基本义务。法院方面认为,本案证据显示,龙女士的存款损失系被犯罪嫌疑人利用窃取的信息和密码伪造银行借记卡支取的,过错责任不在龙女士。金贸支行在储蓄存款合同中,负有保障交易场所安全、防范犯罪发生、向储户及时通知犯罪手段和保障存款人合法权益不受侵犯的义务,该行未尽相关义务,导致龙女士借记卡内资金短少,应当承担赔偿责任。

龙女士以储户身份提起储蓄合同违约之诉,要求具有商业银行身份的金贸支行承担违约责任,继续履行储蓄存款合同,向其支付存款的主张,应予以支持。据此,海口中院作出了驳回金贸支行上诉,维持原判的终审判决。(本报海口 3 月 14 日讯)

进一步加强调研与沟通,尽快制定有关银行卡法律问题的规范性文件,统一各地法院裁决尺度不一的现象。

那么消费者发生此类情况时应如何应对?傅海燕称,通过最近类似案件的审理,她总结了三条经验:发现卡内存款被盗取,第一时间向银行申请冻结该卡的使用,避免损失的进一步扩大。其次,向银行索取相关的银行卡明细账单,及时向公安机关报案,并申请公安机关及时调取及保全取款机的监控视频录像,有利于协助公安机关尽快侦破案件,追回损失。最后,在与银行协商未果的情况下,及时向法院起诉主张权益。

(本报海口 3 月 14 日讯)

省食品药品监管部门 开通“12331”投诉举报电话

本报海口 3 月 14 日讯(记者范南虹 通讯员金笛)随着食品安全不良事件频发,不法份子制售假药现象频出,利用互联网、邮寄等方式售假日益增多,食品药品监管工作面临着严峻的形势和艰巨的任务。

近年来,省食品药品监督管理局坚持“依法办案,保障有力”的原则,深入开展一系列专项整治行动,严厉打击食品药品违法违规行为。同时,根据群众举报线索,也破获了一批大案要案。2011 年,协同省公安厅对“10·18”特大制售假药案进行了查处。这些案件都充分表明了群众举报线索的重要性。

去年我省产品质量持续提升 产品实物质量国家抽样合格率 99.5%

本报海口 3 月 14 日讯(记者程娇)在“3·15”国际消费者权益日即将到来之际,今天下午,省质监局召开“3·15”国际消费者权益日新闻通报会,公布了 2011 年我省产品质量状况分析报告。报告显示,去年我省产品质量持续提升,重点产品监督抽查合格率为 88.4%,较 2010 年有明显提升。产品实物质量国家抽样合格率为 99.5%,在全国处于较高水平。

海南日报记者从通报会上获悉,去年,省

海口环保销毁假烟 5.94 万条

本报海口 3 月 14 日讯(记者程娇)今天上午,海口市烟草专卖局联合海口工商、质监、公安、边防、环卫等部门,在海口市垃圾焚烧发电厂首次以环保方式销毁一批假冒伪劣烟草制品,其中假烟 5.94 万条,烟丝 3.82 吨,总价值为 694.14 万元。

海南日报记者今天在现场看到,一批被查获的假冒伪劣烟制品摆放在海口市垃圾焚烧发电厂焚烧大楼,工作人员用推

关爱儿童 健康用药 海口举办儿童过期药品免费兑换活动

本报海口 3 月 14 日讯(记者戎海)“3·15”保护消费者权益日即将到来,记者今天获悉,中国关心下一代工作委员会、海口市药监局等单位联合王老吉药业,将于 3 月 15 日—18 日在海口举行“关爱儿童,健康用药”免费兑换儿童过期药品公益活动,呼吁全社会关注儿童用药安全,倡导科学用药观念。

据悉,活动将在海口市广安堂药品超市等多家药店开展,市民只要用家中过期的儿童药品(其它品牌亦可),到活动指定药店,即可兑换成王老吉药业生产的小儿七星茶。每位消费者兑换同名同批号的药品不超过 3 盒,兑换过期药品总数不超过 5 盒。

海南省工商行政管理局 公告

为贯彻落实海南省委办公厅、海南省政府办公厅《“海南文明大行动”实施方案》,进一步引导和帮助我省经营者依法经营、诚信经营,推动我省诚信体系建设,树立我省经营者诚信守约经营典型,更好地促进我省社会经济较快发展,我局在企业自愿申报的基础上,经过认真审核并广泛征求社会各界的意见,决定公示下列单位为 2012 年度“文明农贸

市场示范市场”、2011 年度省级“守合同重信用”单位、2011 年度“文明经营”一排两点”示范单位”名单。

二〇一二年三月十二日

海南省工商行政管理局 2011年度守合同重信用单位名单 (共 98 家)

海南有色工程勘察设计院
海南联合建工集团有限公司
海南省海口市建筑工程公司
海南灵镜医疗净化工程有限公司
海南广安大药堂连锁经营有限公司
海南威特电气集团有限公司
海南威特送变电工程有限公司
海南省第四建筑工程公司
海南南光集团有限公司
海南金鹿投资集团有限公司
海南金华宇工程监理有限公司
海南琼威建筑工程有限公司
海南金鹿农机发展股份有限公司
海南省第五建筑工程公司
海南碧凯药业有限公司
海南万佳实业有限公司
海南皇城装饰实业有限公司
海南蓝典数码科技有限公司
海南永安企业(集团)有限公司
海南宇建房地产开发有限公司

海南中天建筑工程有限公司
海口伟德牧业有限公司
海南三环出版发行有限公司
海口鹏硕电脑有限公司
海南金桑消防工程有限公司
海南省第一建筑工程公司
海南省第六建筑工程公司
海南佳磊工程监理有限公司
海南广安堂药品超市连锁经营有限公司
海口刘喆乐器贸易有限公司
海口太恒贸易有限公司
海南海天假期旅行社有限公司
海南昌之茂食品有限公司
海南新南宝商用设备有限公司
海口金皇保健食品有限公司
海南南婷玩具商贸有限公司
海南南国食品实业有限公司
南方航空海南分公司
海南智海混凝土有限公司
中国银行股份有限公司海口海甸支行

三亚亚深农资有限公司
三亚南果实业有限公司
国投洋浦港有限公司
洋浦长祥物流有限公司
海南天然橡胶产业集团股份有限公司金联橡胶加工分公司
儋州佳华麟实业有限公司
海南铜鼓岭天福云龙湾度假村有限公司
文昌市春光食品有限公司
琼海良源食品贸易有限公司
琼海东旭电器贸易有限公司
琼海明裕贸易有限公司
琼海博鳌南强旅业发展有限公司
五指山裕发置业有限公司
海南品香园实业有限公司五指山生态苦丁茶厂
海南富岛复合肥有限公司
中海石油炼化化工有限公司
海洋石油富岛有限公司
东方东鑫房地产开发有限公司
东方市小岭农民专业合作社

中国移动通信集团海南有限公司东方分公司
东方冠嘉贸易有限公司
海南宝元堂保健品有限公司
定安定城天安百货商店定安分店
海南高远食品有限公司
屯昌龙顺建筑工程有限公司
澄迈金江骏群超市公司
临高金茂酒店(现代)
昌江华盛天涯水泥有限公司
乐东晨晖实业有限公司
白沙黎族自治县七坊镇高地淀粉厂
白沙黎族自治县凯达实业有限公司
白沙福安房地产开发有限公司
海南三道圆融旅业有限公司
海南省烟草公司三亚公司保亭营销部
甘什岭槟榔谷原生态黎苗文化旅游区
琼中黎族苗族自治县地方国营新市农场
海南省国营乌石农场
海南熊猫乳品有限公司

海南省工商行政管理局 2012年度文明农贸市 场示范单位名单 (共 26 家)

文明经营海鲜大排档
海口美兰金水门江边海鲜坊
海口美兰金水门水上游船海鲜酒楼
海口美兰常来海鲜城
海口美兰曲口海鲜第一家
海口连理枝渔乐餐馆
海口市好百年娱乐有限公司海景酒楼
海口琼山金昌酒楼
三亚肥婆海鲜店
三亚海湾海鲜城
三亚东海龙宫美食城
三亚新港酒楼有限公司
三亚益龙海景渔村
儋州那大年年有鱼饭店
儋州渔家村餐饮服务服务有限公司
儋州市龙群海鲜酒楼有限公司
儋州那大天成酒家
儋州那大金豪海鲜美食楼
博鳌昌隆渔港

兴隆隆华文昌鸡饭店
陵水新村猴岛水上餐厅
江石碌新宏旺海鲜平价加工火锅城
琼中营根海渔村
文明经营旅游景点
海口五绿园
海南火山口公司
五公祠
海南南山文化旅游开发有限公司
三亚太小洞天发展有限公司
海南海景乐园国际有限公司三亚娱支洲岛度假中心
三亚市天涯海角旅游发展有限公司
三亚太龙湾开发股份有限公司亚龙湾中心广场
三亚太龙湾云天热带森林公园有限公司热带天堂森林公园
中和东坡书院
海南松涛天湖旅游开发有限公司
博鳌鳌强码头
兴隆热带植物园
五指山水满河热带雨林风景区

海南文笔峰盘古文化旅游区
海南塔岭旅业开发有限公司(海南热带飞禽世界)
陵水环球旅业责任有限公司(分界洲岛)
海南园融旅业有限公司
甘什岭槟榔谷原生态黎苗文化旅游区
文明经营旅游购物点
海口美兰太平珠宝店
海口美兰吉祥珠宝商行
海口如意珠宝行
海南海润珍珠股份有限公司海口第一专卖店
海南京润珍珠博物馆
三亚品香园天涯购物有限公司
三亚太海钰珍珠有限公司
三亚太夏日百货有限公司
中免集团三亚太免税店
五指山民族织锦服饰展销中心
陵水新村猴岛珍珠商场
保亭三道小娟服装店
兴隆怡然咖啡厂

海口金贸文华市场
海口龙华龙之华市场
三亚市第一集贸市场
三亚市第三集贸市场
洋浦普瑞综合市场
儋州那大泛华农贸市场
儋州恒荣农贸市场有限公司长坡农贸市场
文昌文城第二市场
文昌抱罗农贸市场
琼海市嘉积中心市场
五指山鸿鑫业开发有限公司商贸中心市场
东方市第三农贸市场
东方市四更农贸市场

定安定城和安商贸有限公司
屯昌县南坤中心农贸市场
澄迈县金江镇长安农贸市场
临高县临城镇西门农贸市场
临高县临城镇江南农贸市场
昌江县石碌第一农贸市场
乐东县利国农贸市场
乐东县乐城集贸市场
陵水县文罗镇农贸市场
白沙牙叉农贸市场
保亭市场
琼中县营根集贸市场
琼中阳江永华集贸市场