

## 北京：消费商家不承担责任

尹先生在某饭店就餐后发现信用卡等物品被盗，马上向信用卡所在银行中国招商银行挂失。但事后尹先生就发现，在他挂失前11分钟，他的信用卡已被刷掉25000余元。尹先生认为，其被盗的信用卡是在北京畅想时代科技发展有限公司移动电话营业厅用于购买手机时被消费的，北京畅想时代科技发展有限公司移动电话营业厅和北京畅想时代科技发展有限公司应承担赔偿责任。

北京市第一中级人民法院日前对这起信用卡纠纷案作出终审判决，尹先生的诉讼请求最终没有得到法院的支持，其诉讼请求被驳回。

尹先生在向法院提交的起诉状中称，其信用卡被盗的事实系意外事件，个人无主观过错。而畅想时代营业厅的收银员要接受专业的培训并遵守严格的操作规程，掌握不同于普通人的辨卡能力。现由于没有仔细核查持卡人身份和签名，对异样的消费行为引起警觉和质疑，并主动和发卡行或警方联系，应视为未尽到合理的注意义务，违反了相关操作规程的规定，存在主观过错。所以，尹先生起诉要求畅想时代营业厅和畅想时代公司赔偿全部经济损失25120元及利息817.7元，并承担本案诉讼费用。

畅想时代营业厅、畅想时代公司则认为，在畅想时代营业厅使用的信用卡是真实的，畅想时代营业厅工作人员对消费者的签名履行了必要的审核义务，主观上不存在明知信用卡系盗用而故意让其消费的过错。相反，尹先生未尽到对信用卡的保管责任，未能及时报案终止信用卡的使用，其自身对损害后果的发生负有主观过错。此外，尹先生未能证实其信用卡背后的签字与消费凭证上的签字确实存在明显差异，因此不同意其诉讼请求。

一中院审理认为，本案中涉及的信用卡只需持卡人在消费记录中签字确认，无需输入密码即可使用。因此畅想时代营业厅作为POS机的使用单位，在收款过程中除应严格遵守相应的操作规程外，还需对持卡人的签名进行必要的核对。首先应核实消费记录中签字人书写的姓名与信用卡背后注明的持卡人姓名是否一致，其次是对签字人的签名笔迹与信用卡背后预留的签名笔迹进行比对，因受验证手段和比对样本数量的限制，签名笔迹的核对应为形式审查，而并非专业性判断。

本案中，现有证据不能证明尹先生被盗信用卡背后预留签名与畅想时代营业厅提供的商户存根上签名的笔迹存在显见的不同。在持卡人与实际持卡人所签姓名一致，而签名笔迹未见显见不同的情况下，法院对尹先生称畅想时代营业厅违反信用卡付款的操作规程，没有尽到合理的审查义务的上诉理由不予采信。尹先生上诉称畅想

时代营业厅在已察觉实际持卡人消费异样的情况下，仍然授信实际持卡人刷卡消费，没有尽到合理的注意义务。对此，一中院认为，畅想时代营业厅营业员在公安机关调查期间的陈述，表明其在公安机关调查期间通过回忆交易行为的发生过程而察觉了实际持卡人的消费异样，但不足以判断其在交易行为完成前已察觉到实际持卡人的消费异样，且实际持卡人的消费异样亦不足以使其判断实际持卡人为盗用人，故对尹先生的该项上诉理由一中院亦不予采信。

因此，法院认为，畅想时代营业厅对尹先生被盗信用卡挂失止付前的交易损失的发生不存在主观过错，对尹先生要求畅想时代营业厅、畅想时代公司对其损失承担民事赔偿责任的上诉请求不予支持。

（文章来源：《中华工商时报》）

## 浙江：判决银行全额赔付

叶小冬是幸运的，在他信用卡被人盗刷了1.5万元后，浙江省龙泉市人民法院判决由银行全额赔付。

判案法院坦承，信用卡被盗刷，是先走刑事程序，还是可以直接走民事索赔途径，银行到底是否应该承担责任，这在目前司法实践中存在诸多争议，并且此前并没有银行全额赔付的判例。这次判决他们顶住了各种争议，坚信是合适的。

2008年3月23日20时06分，叶小冬用他的金穗借记卡在丽水农行灯塔街ATM机上取款，取了200元后便持卡离开了。第二天，他突然接到了农业银行工作人员电话，说自己的卡被人复制了，里面的钱也被人取走了，并让他尽快报案。警方经过调查发现，当天晚上，叶小冬取款的这台ATM机被人安装了复制器，叶小冬的借记卡被复制了，取款密码也被不法分子安装在ATM上的探头摄走了。警方证实，此前，叶小冬借记卡中1.5万多元的余额，被取得只剩下10元。于是，叶小冬找到了丽水农行灯塔街营业点，要求银行全额赔付自己遭盗刷的损失。这里的负责人承认银行的监控没有联网，给不法分子钻了空子，但不承认自己承担相应的赔偿责任。无奈之下，叶小冬将中国农业银行龙泉市支行告上了法庭。

庭审中，农行辩称，首先，此案应该先走刑事程序，在第三人违法犯罪行为造成的损失尚不明确之前，本案应先移送公安机关查明事实；其次，叶小冬的损失是第三人的违法犯罪行为造成的，直接赔偿主体应该是违法犯罪行为人。农行还坚持认为，ATM的安全保密方式和措施均按照规定的标准设置，并经过安全验收，达到安全防护作用。储户取款时，ATM均有安全提示显示，完全尽到了对储户的盗窃等风险防范义务。而叶小冬在取款时，自己没有注意和防护，让信用卡的信息和密码泄露，招致盗刷，这是叶小冬自己的过错。

那么，储户的信用卡遭盗刷的案件到底应该先刑后民，还是直接可以提起民事诉讼？如果直接提起民事诉讼，银行到底是否应承担赔偿责任，是主责、次责，还是全责？这些争议均给法院的判决带来难度。该院法官告诉记者，近年来，信用卡被盗刷的案例时有发生，但这些争议一直在司法实践中争论不休。

在刑事、民事如何适用的争议上，两种声音完全相反。有人认为此类案件就必须先刑后民，原因是本案是当事人自己报的案而不是银行，原告因第三人的违法犯罪行为造成的损失尚不明确，本案应先移送公安机关查明事实；而又有有人认为此类案件不适用先刑后民。因为犯罪侵害的是银行的经营资金，而不是储户的个人财产权，发生刑事案子与储户无关，储户卡里失钱完全可以按双方合同约定直接提起民事诉讼。

法官告诉记者，针对银行是否应当承担赔偿责任，也有四种观点。一是储户在取款时没有保护好账号和密码，以致被盗刷，储户应该自行承担责任；二是信用卡盗刷是银行没有做好安全措施，侵害的是银行的经营资金，而不是储户的个人财产，存款人有权要求银行返还本金和利息；三是存款人应该承担主责，而银行因对信用卡的真实性疏于审查，应该承担次责；四是被骗的对象是银行，而不是存款人，银行承担主要责任，存款人违反义务泄露了密码承担次责。