

终审判决：“不知情”不是借口！商家隐瞒车况构成欺诈退一赔三

来源：张维伦 发布时间：2025-11-11 10:07:22

买新车却发现挡风玻璃被偷偷更换，商家以“自己也不知情”为由拒绝赔偿——这种汽车消费纠纷并不少见。近日，安徽省淮南市中级人民法院的终审判决给出了明确答案：销售商的“不知情”不是免责理由，反而因其未尽审查义务，构成消费欺诈，最终被判“退一赔三”。这起案件背后，藏着汽车消费维权的关键法律知识点。

图片由AI生成，仅供理解参考

一、案情核心：新车里的“碎玻璃渣”，揭开被隐瞒的维修史



2024年8月，消费者李某与某汽车销售公司签订购车合同，合同明确约定“保证车辆为新车，外观无损坏”。由于门店库存不足，销售公司从其他公司调货后，将车辆交付给李某。



提车后不久，李某在车内意外发现了碎玻璃渣，这让他心生疑虑。经过多次追问，上游供应商终于承认：该车在调货前因挡风玻璃受损，已进行过更换，且这一关键信息既没告知销售公司，也没向李某披露。协商赔偿无果后，李某将销售公司诉至法院，要求按照“退一赔三”标准承担责任。



图片由AI生成，仅供理解参考

二、法理纵深：为何“不知情”仍算欺诈？

本案的核心争议的是：销售公司并非主动隐瞒，甚至是在消费者发现问题后才知晓真相，这种情况能认定为法律意义上的“欺诈”吗？

（一）欺诈不止“主动说谎”，“故意隐瞒”也算数

根据《最高人民法院关于适用〈民法典〉总则编若干问题的解释》第二十一条，欺诈的认定有两种情形：一是“故意告知虚假情况”，二是“负有告知义务的人故意隐瞒真实情况”。本案中，销售公司的行为就属于后者。

从法律科普角度看，这里的关键是“告知义务”：

义务来源：汽车销售商作为专业经营者，与消费者存在严重信息不对称。依据《消费者权益保护法》，法律强制要求经营者必须全面、真实地披露商品信息，保障消费者的知情权；

“故意隐瞒”的认定：法院认为，销售公司在调货时“应检查车辆却未检查”，这种漠视自身义务的行为，在法律上属于“间接故意”。简单说，销售方放任了“消费者因不知情而误买问题车”的后果发生，等同于故意隐瞒真相。

图片由AI生成，仅供理解参考

（二）专业商家的“审查义务”，不能打折扣

销售公司上诉称，问题出在上游供应商，自己也是“受害者”，不应承担责任。但法院驳回了这一主张，核心法理在于：法律对专业经营者的审查义务有更高要求。

汽车属于复杂贵重商品，销售商在进货、收车时，必须执行专业检测流程。对于更换挡风玻璃这种影响“新车”属性和价值的重大维修，销售商通过规范检查完全可以发现。其“未发现”不是简单的疏忽，而是根本性违反了法定义务，这种重大过失直接导致消费者权益受损，自然不能免除惩罚性赔偿责任。

图片由AI生成，仅供理解参考

三、判决启示：“退一赔三”的适用逻辑

法院最终依据《消费者权益保护法》第五十五条判决“退一赔三”，背后是惩罚性赔偿制度的核心逻辑：

制度目的：不仅要弥补消费者的实际损失（比如车辆因维修导致的价值贬损），更要严厉惩戒经营者的不诚信行为，警示整个行业重视消费者权益；

适用关键：只要经营者构成“欺诈”，无论是否“主动作恶”，都可能触发“退一赔三”。此案明确，因严重不作为、不履行审查告知义务导致消费者误解，同样符合“欺诈”要件。

图片由AI生成，仅供理解参考

四、专家视角：消费者与经营者的避坑指南

（一）给消费者的3个维权技巧

1. 合同约定要“较真”：购车合同中务必明确“新车”标准，注明车身结构、玻璃、发动机等核心部件无维修、更换史，同时约定违约赔偿责任；

2. 提车检查要仔细：提车时逐一核对车辆外观、部件编号、出厂日期等，发现碎渣、螺丝痕迹等疑点，立即拍照录像固定证据，保留好合同、付款凭证和沟通记录；

3. 维权要懂“硬条款”：明确遭遇消费欺诈时，可依据《消费者权益保护法》主

张“退一赔三”，不要被商家“不知情”的借口劝退。

图片由AI生成，仅供理解参考

（二）给经营者的2个核心警示

1. 审查义务不能“甩锅”：不能把供应链的信息断层当作对消费者免责的理由，必须建立严格的入库检测标准，对售出车辆的质量和历史负责；

2. 诚信是“护身符”：试图以“不知情”规避责任的做法，法律风险极高，最终的赔偿代价远超过侥幸获利，诚信经营才是长久之道。

图片由AI生成，仅供理解参考

这起案件的判决，清晰传递了一个法律原则：汽车销售商不是简单的“车辆二传手”，更是消费者权益的“守门人”。把“不知情”归咎于上游，本质上是逃避法律义务。此案为汽车消费市场敲响警钟：经营者唯有勤勉履行审查义务、诚信披露信息，才能赢得消费者信任，在市场中行稳致远。

图片由AI生成，仅供理解参考

免责声明

本文基于公开案件信息及相关法律法规进行科普解读，不构成任何法律意见或维权建议。汽车消费纠纷因个案事实、地区司法实践存在差异，若您面临类似问题，建议咨询专业律师，以获得针对性的法律指导。

HTML版本： [终审判决：“不知情”不是借口！商家隐瞒车况构成欺诈退一赔三](#)