

惩罚性赔偿适用保险经营者欺诈问题研究

余毅

中国计量大学法学院, 浙江省杭州市, 310018;

摘要:我国保险市场高速发展之际, 消费纠纷持续增多。因“保险消费者”法律界定模糊, 其权益保障不足。新消法虽为受欺诈消费者主张惩罚性赔偿提供依据, 但司法实践中存在销售欺诈案获赔率低、法律适用分歧等问题, 核心面临三大障碍: “保险消费者”身份界定存疑、经营者欺诈认定路径不明。明确构建“四要件认定标准, 以退保损失”为惩罚性赔偿计算基数, 提升司法可操作性与裁判统一性。

关键词:惩罚性赔偿; 保险消费者; 保险经营者; 欺诈

DOI: 10.64216/3080-1486.26.02.074

1 惩罚性赔偿适用保险经营者欺诈的障碍

1.1 “保险消费者”是否属于“消费者”存在观念模糊

随着我国保险市场的持续发展, 保险消费者群体规模不断扩大, 其权益保护也逐步受到行业监管部门的重视。2011年原中国保险监督管理委员会专门设立消费者权益保护局后, 保险消费者出现在大众视野。然而, 在保险业务实际经营与司法诉讼场景中, 各参与方仍习惯遵循行业惯例, 依据业务往来属性对相关主体赋予“投保人”“被保险人”等身份称谓, 尚未普遍采用保险消费者的统一表述。在规范性法律文件层面, 包括《中华人民共和国保险法》在内的现行法律, 均未提及“保险消费者”概念, 更未对其内涵与外延作出明确界定。所以“保险消费者”在我国社会生活中已成为规模庞大的群体, 也得到监管部门与保险行业在日常业务管理中的关注, 但截至目前, 其法律概念既未在我国规范性法律文件中得到清晰界定, 甚至未被正式提及, 足见“保险消费者”法律定位的模糊性。这种模糊性直接导致司法实践中, 关于其能否适用《中华人民共和国消费者权益保护法》保护的争议始终存在。正是由于规范性法律文件对“保险消费者”的界定缺失, 我国当前司法实践中针对保险消费纠纷是否适用《消法》调整的问题, 仍存在判断标准不统一、裁判思路混乱的现象。

1.2 保险消费是否全部属于生活消费存在争议

从我国《消费者权益保护法》的规定来看, 生活消费属性是判定行为人是否属于“消费者”的核心依据。

当前保险市场产品品类丰富, 既包含消费型、保障型等侧重风险对冲的传统保险产品, 也涵盖分红型、万能型、投资连结型等兼具财富管理功能的创新理财型保险。这些产品形态差异显著、功能定位不同: 部分以基础保障为核心, 部分以资产增值为主要目标, 还有些同时具备保障与理财双重属性。依据我国《消法》对“消费者”的定义, 一个关键疑问随之产生: 购买理财型保险产品的行为, 是否均能被认定为“生活消费”? 显然, 消费型、保障型保险与理财型保险的属性差异悬殊。若前者被归入生活消费的争议较小, 那么已具备投资属性的后者, 能否同样纳入生活消费范畴? 鉴于保险产品的特殊性, 理论界针对“购买理财型保险是否属于生活消费”这一问题, 形成了支持、反对、折中三种不同观点。支持者认为, 随着社会发展, 人类生活需求与产品功能均在动态演进, 保险产品也随时代需求不断创新, 现阶段已具备风险分摊与财富保值增值的双重价值, 因此消费者购买投资型保险产品, 理应享有“消费者”的身份与法律地位。反对者则提出, 理财型保险通常伴随“高风险、高收益”特征, 消费者投保此类产品的核心目的是获取投资回报, 而非满足基本生存与生活必需, 不符合生活消费的本质属性, 不应被认定为生活消费。持折中观点的学者主张, 由于消费者投保理财型保险时常兼具生活保障与经营投资双重目的, 需以“主要目的”作为判断标准: 若投保行为偏重保障需求, 应纳入《消法》保护范畴; 若偏重投资需求, 则不应适用《消法》调整。

1.3 “经营者欺诈行为”的认定路径不清晰

依据欺诈一般理论, 其构成要件包括欺诈故意、欺

诈行为、因果关系及受欺诈人的错误意思表示,各地法院审理保险惩罚性赔偿案件时,多以此为判断标准。但因法律未明确保险经营者欺诈的概念与要件,且保险交易流程较一般商品服务更复杂,法官审判缺乏严谨审核程序与统一裁判尺度,依赖个人自由心证,导致“同案不同判”。^[1]

一方面,司法实务对欺诈要件审核不严格。如保险营销员不当销售行为,在不同案件中裁判结果差异显著:尤全娟诉新华人寿案中,法院以营销员利益演算表与实际不符、违背诚实信用原则,认定保险公司构成欺诈;而陈美云诉平安人寿案中,法院认为保险代理人不当推销不等同于公司欺诈。两案均未详细分析影响欺诈成立的核心要件,易引发当事人不满,损害法律权威。

另一方面,民事欺诈与行政认定欺诈存在混淆。^[2]银保监会及其派出机构对保险违法违规行为的行政处理文书,常被法院优先采信,甚至直接作为认定民事欺诈的依据,如石田慧敏诉阳光人寿案中,法院直接以吉林银保监局认定的公司不当行为作为欺诈证据。但行政责任与民事责任分属不同法律关系,原国家工商总局明确行政机关无权决定民事赔偿,法院需依据民事法律及欺诈要件综合认定,直接以行政文书定责欠妥。

2 惩罚性赔偿适用保险经营者欺诈的完善建议

2.1 确定“保险消费者”的法律地位

我国保险市场高速发展推动保险消费者群体不断壮大,但保险产品的专业性、复杂性,叠加销售中的劝诱性特征,使保险消费纠纷同步增长。^[3]尽管“保险消费者”未在我国规范性法律文件中获清晰界定,却已成为行业、监管部门及社会公众普遍使用的日常用语。考虑到保险消费者在经济实力、专业技能、纠纷处理能力上显著弱于保险经营者,在交易中处于明显弱势,确立其法律地位对化解纠纷、维护权益至关重要。

一方面,双方存在严重信息不对称。消法对弱势消费者的特别保护,正是源于经营者易借信息优势谋利。保险领域中,保障成本扣取、保单分红等关键信息多由经营者掌控,且其拥有最终解释与告知权,消费者获取信息高度依赖经营者主动提供。若经营者滥用优势劝诱、误导,消费者几乎无力抗衡,相较普通商品消费者,保险消费者的弱势地位更为突出,更需消法保护。^[4]

另一方面,保险消费者风险承受能力远逊于经营者。经营者可凭信息与专业优势防范风险,而消费者因实力、

知识不足,既难制衡经营者,遭遇侵害时还可能面临严重经济与生存风险。例如,保险合同条款专业术语密集,消费者即便经介绍也难透彻理解,若盲目投保,后续理赔易遭抗辩。对经营者而言,纠纷影响甚微;但对消费者而言,可能导致重疾无钱医治、养老金无保障,甚至让家庭陷入绝境。

2.2 厘清“保险消费者”的适用范围

关于保险消费者的适用范围,笔者认为其核心要素可概括为“自然人”“购买、使用保险商品或接受保险服务”“生活需要”三点。首先,保险消费者主体须为自然人。保险交易参与方虽含自然人与单位组织,但仅自然人符合“弱势群体”特征——其经济实力、风险承受能力及专业信息处理水平均弱于单位组织,与保险公司相比弱势更明显,单位组织则不在此列,^[5]具体原因下文将进一步分析。其次,需实际购买、使用保险商品或接受保险服务。在保险消费关系中,投保人、被保险人、受益人无论何种身份,只要符合前述行为,均应受消法保护,而非仅局限于与经营者关联最密切的投保人。最后,需以“生活消费”为目的。自然人出于分散财务风险、规划养老健康等目的投保,是现代家庭常见消费场景,属生活需要,但高风险投资类投保除外。实务中,符合这三要素的投保人、被保险人、受益人,均应被认定为保险消费者,权益受损时提起诉讼不应存在法律障碍。^[6]

此外,保险消费者应排除单位组织。从消法立法宗旨看,其旨在保护消费关系中的弱者,而单位组织可通过专业人员、机构获取信息、研究产品,在交易各环节优势显著,不属于弱者;从消费目的看,单位组织投保是为经营发展,如财产险防范资产损失、团体意外险降低用工责任,均非生活消费;且排除单位组织不影响其维权,遇经营者违规时,单位可依托法律部门或专业机构,依据民法典、保险法等主张权利、挽回损失。^[7]

2.3 欺诈行为认定的构成要件

笔者认为,认定保险经营者欺诈行为需满足四个要件。其一,主观故意。学界对此有争议,笔者坚持以主观故意为前提,判断时可采用推定原则。若无歪曲、隐瞒等情况,可推断无故意,不适用惩罚性赔偿;反之则推定有故意,需经营者提供强反证,否则认定欺诈。^[8]其二,实施欺诈行为。保险经营者有如实说明产品信息

的责任,不得诱导消费者非自愿决策。实践中分两类:一是积极作为欺诈,如夸大产品功能收益;二是不作为欺诈,如隐瞒免责条款等关键内容,致消费者认知不清、决策非自愿。其三,消费者陷入错误判断。若经营者欺诈但消费者未因此产生错误认识,或错误源于自身偏差等其他原因,均不构成欺诈。其四,消费者基于错误判断做意思表示。若消费者虽认识错误但未做投保、放弃理赔等表示,或错误表示由其他原因导致,也不能认定欺诈。司法实务应慎重认定。^[9]

2.4 保险经营者欺诈故意的认定标准

构成欺诈需以经营者存在主观故意为必要条件,但故意作为内在心理活动难以直接证明,尤其在保险领域,承保、理赔等环节专业性强,消费者因缺乏专业知识与观察渠道,更难举证保险经营者的欺诈故意,^[10]此问题已成为司法实践共识难点。笔者建议构建欺诈故意的外观化、客观化标准,从法定义务履行、消费者知情权与决策权保障、瑕疵行为管控三个维度,为司法审判提供清晰评估依据。其一,看保险经营者对法定义务的履行程度。保险行业监管严格,《保险法》等法规对保险服务全流程有明确约束。判断时,需审查经营者是否就保险产品合法性、说明告知义务履行、合同签约合规性、理赔调查记录等充分举证,若举证不能或不足,则欺诈故意可能性较高。其二,看对消费者知情权与决策权的保障程度。经营者应主动说明产品详情并留存告知证据。司法中可考量保单签署时的说明告知、回访、犹豫期执行情况,^[11]以及理赔结果通知、风险提示语抄录等,评估消费者是否充分了解合同内容。需注意,成立超两年的合同受不可抗辩条款约束,消费者若签约多年后再以缔约时欺诈主张惩罚性赔偿,通常不应支持。其三,看对瑕疵行为的管控程度。保险公司业务繁杂,需完善内控制度防范瑕疵。可结合个案评估:是否约束销售人员行为、签约时是否确保消费者理解合同、是否提供问题反馈渠道等。^[12]

3 结语

随着经济发展,国民保险意识提升,保险市场壮大。保险交易兼具消费与金融属性,保险消费者权益保护受关注,司法途径成化解纠纷重要渠道。目前金融机构含

保险经营者已属消法义务主体,为惩罚性赔偿适用提供依据,该制度对规范经营、保护权益具合理性与必要性。

保险消费者属消法保护范畴,遇欺诈可主张惩罚性赔偿。保险经营者欺诈需符合四要件:主观故意、实施欺诈行为、消费者产生错误判断、基于错误表意。建议从法定义务履行、知情权决策权保障、瑕疵行为管控三维度,构建欺诈故意客观标准。赔偿基数宜定“退保损失”。当前相关研究尚不成熟,需克服实操困难,本文拙见盼为权益保护略尽绵薄。

参考文献

- [1]金福海.惩罚性赔偿制度研究[M].北京:法律出版社,2008:41.
- [2]于冠魁.惩罚性赔偿制度适用问题研究[M].北京:法律出版社,2015:13.
- [3]关淑芳.惩罚性赔偿制度研究[M].北京:中国人民公安大学出版社,2008:217-225.
- [4]许明月,李昌麒.消费者保护法[M].北京:法律出版社,2015:458-459.
- [5]张严方.消费者保护法研究[M].北京:法律出版社,2002:67.
- [6]王成.侵权责任法[M].北京:北京大学出版社,2011:4-5.
- [7]张晓梅.中国惩罚性赔偿制度的反思与重构[M].上海:上海交通大学出版社,2015:5.
- [8]陈聪富.侵权归责原则与损害赔偿[M].台北市:元照出版有限公司,2004:282-284.
- [9]白彦,张怡超.保险消费者权益保护研究[M].北京:法制出版社,2016:19-23.
- [10]何颖.金融消费者权益保护制度论[M].北京:北京大学出版社,2011:154.
- [11]陈云中.保险学[M].台北市:五南图书出版公司,2013:411.
- [12]黄薇.中华人民共和国民法典释义[M].北京:法律出版社,2020:292.

作者简介:余毅(2002.1-),男,汉族,浙江省杭州市,在读硕士研究生,中国计量大学法学院,研究方向:民商法。