

# 储蓄发生争议 如何厘清是非权责

核心  
阅读

储户将钱存入银行拿到存单后，同银行的债权债务关系便宣告成立。现实中，储户一旦与银行发生纠纷，该怎样维护自己的正当权益呢？



读者信箱

## 知假买假分次结算 能要求分别“退一赔十”？

编辑同志：

我在某超市买了1袋速冻水饺，单价13.9元。回家后发现已过保质期两天。第二天我到该超市购买了相同批次的10袋速冻水饺，通过喷码可见该批水饺已过保质期3天。随后，我以11袋水饺均已过保质期为由要求超市退货退款，并按照每次购买过期水饺行为最低赔偿1000元计算，共计赔偿11000元。超市同意“退一赔十”，但不同意按结算次数分别“退一赔十”。请问，我的要求合理吗？

读者 王金菊

王金菊读者：

根据《中华人民共和国食品安全法》第148条第2款的规定，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款10倍或者损失3倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足1000元的，为1000元。比如，买到一袋过期面包，单价8元，按10倍计算的话只有80元，不足以惩罚商家，此时应按1000元给予赔偿。这一条款大大激发了消费者的维权意识，也催生出知假买假的“职业打假人”。

但是，购买者故意在单次交易中进行数次或者数十次小额付款，要求按结算次数累计计算惩罚性赔偿金，这不符合规定。2024年8月22日起施行的《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》第13条规定：“购买者明知食品不符合食品安全标准，在短时间内多次购买，并依照《中华人民共和国食品安全法》第148条第5款规定起诉请求同一生产者或者经营者按每次购买金额分别计算惩罚性赔偿金的，人民法院应当根据购买者多次购买相同食品的总数，在合理生活消费需要范围内依法支持其诉讼请求。”

本案中，你购买11袋水饺没超出合理生活消费需要范围，你有权向超市索要10倍惩罚性赔偿。但你主张按结算次数分别赔偿不符合规定，而应当以11袋水饺的总金额152.9元为基数计算惩罚性赔偿金，即超市应当赔偿你1529元。

律师 潘家永

1

## 转存项目未勾选 活期计息无过错

案例

2014年年初，石阿姨到银行办理整存整取5年定期存款业务，存入8万元。今年春节后老人在办理业务时发现，她的存单在后4年未自动转存定期，利息是按照活期存款利率计算的。经与银行交涉得知定期储蓄存单上的“约期”项空白，即表示没有自动转存。石阿姨认为其办理定期的存款一直是自动转存，于是将银行诉至法院，要求被告按定期存款利率补偿其利息损失。

庭审中，银行向法庭出示储蓄存款

凭条原件，清楚地表明原告在办理定期存单业务时，未勾选自动转存项。法院经审理，认为银行向原告支付了本金、5年存期内的约定利息、存期届满之日至取款日的活期利息，该行为系正当履行合同义务，符合相关法律及储蓄管理条例的有关规定，判决驳回了石阿姨的诉讼请求。

说法

储蓄存款凭条是储蓄存款合同关系的证明，是储蓄机构与存款人就储

蓄事项作出约定的凭证，是储蓄业务活动的原始记录和办理储蓄业务计息的依据。

《储蓄管理条例》第25条规定：“逾期支取的定期储蓄存款，其超过原定存期的部分，除约定自动转存的外，按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息。”本案中，原、被告权利义务约定清晰一致、合法有效，这就提醒人们在办理存款业务时，一定要对各类凭据详细核对后再行签字，切实避免因漏勾漏选相应选项而造成利息等不必要损失。

2

## 存单大小写不一致，以哪个为准？

案例

高女士将9万元存入银行，银行开出一张大写玖万元、小写为9000元的定期储蓄存单。当时她和银行工作人员均未发现这一错误。第二年高女士持到期存单到银行取款时，银行工作人员以工作疏漏、错将“玖仟元”写成“玖万元”为由，只付给她9000元本金及利息。高女士多次与银行交涉无果后诉至法院，要求判令被告支付9万元本息。法院经审理，判决银行按存单大写数额兑付原告的本金及利息。

说法

一般而言，存单上的大、小写金额应完全相同。但在实践中，因工作人员疏忽大意、操作失误、设备故障等原因，导致存单大小写金额不一致的情形时有发生。通常，存单大小写不一致往往是银行工作人员操作疏忽所致，储户一般不存在过错。因此，发生纠纷时银行方面对储户的实际数额负有举证责任，如果不能充分举证证明，则应承担对其不利的法律后果。

中国人民银行《关于认定和兑付

大小写金额不一致凭证问题的复函》明确：“如储户手持的银行存单上大、小写金额不一致，经确认没有涂改，但又无法弄清事实，在此情况下，如果大写金额大于小写金额，则按大写金额兑付，如果小写金额大于大写金额，则按小写金额兑付。”这样规定，有利于保护处于相对弱势地位的存款人的利益。据此，本案中原告的存单合法有效，银行在不能证明自己主张的情况下，应当履行“见票即付”的义务。

3

## 电话挂失未止付，储户损失银行担

案例

唐某在银行存入儿子积攒的“压岁钱”两万元，银行开具存折一本。半年后唐某持存折取出5000元。取款后次日，在外地出差的唐某发现存折丢失，便立即用电话向银行声明挂失。银行工作人员接报后经查看发现他的存款未被冒领，遂告知其次日到银行来办理书面挂失手续。第二天唐某如约赶到银行时，却得知存折内的现金已经被他人冒领。唐某诉至法院，要求银行赔偿自己的损失。法院审理认为，被告方工作人员在接到挂失电话后，没有紧急采取冻结止

付措施，致使原告的存款被他人冒领，对自己员工的过失行为应负法律责任，最后法院判决支持了原告的诉求。

说法

《储蓄管理条例》第31条规定：“储户遗失存单、存折或者预留印鉴的印章的，必须立即持本人身份证明，并提供储户的姓名、开户时间、储蓄种类、金额、账号及住址等有关情况，向其开户的储蓄机构书面申请挂失。在特殊情况下，储户可以用口头或者函电形式申请挂失，但必须在五天内补办书面申请挂失手

续。储蓄机构受理挂失后，必须立即停止支付该储蓄存款；受理挂失前该储蓄存款已被他人支取的，储蓄机构不负赔偿责任。”

由此看出，当存款人的存折遗失后，享有以挂失方式要求银行暂停支付，并在规定期限届满、履行一定手续后取出所存款项的权利。而银行则负有在储户申请挂失并符合法律规定的情形下，为其办理挂失止付、并保证已挂失止付的存款不被冒领的义务。本案中，银行未能履行上述职责，理应赔偿原告的损失。

张兆利