

出的电热水器。马先生收到召回通知后，却不清楚召回过程中产生的运费等费用是否应由商场承担？

**点评：**商场应承担电热水器召回过程中产生的运费等必要费用。我国的召回制度最早始于汽车产品，而后逐渐推广至所有产品领域，最大限度地减少缺陷产品可能给消费者带来的人身危害与财产损失。

《民法典》第一千二百零六条第一款、第二款规定：“产品投入流通后发现存在缺陷的，生产者、销售者应当及时采取停止销售、警示、召回等补救措施；未及时采取补救措施或者补救措施不力造成损害扩大的，对扩大的损害也应当承担侵权责任。”“依据前款规定采取召回措施的，生产者、销售者应当负担被侵权人因此支出的必要费用。”本条规定了生产者、销售者的跟踪、观察义务，在保留原《侵权责任法》关于“警示、召回”补救措施规定的基础上，新增了生产者、销售者对存在缺陷的产品有“停止销售”的义务，且明确规定未积极补救或补救措施不力时，对“扩大损害”承担侵权责任。此外，《民法典》还进一步规定，对缺陷产品进行召回时，生产者、销售者应负担被侵权人因此支出的必要费用。

本案中，商场所售该批次电热水器存在漏水、渗水、水管开裂等明显的产品质量缺陷，应依法召回。根据上述规定，商场应承担电热水器召回过程中产生的运费等必要费用。

### 人格权遭受侵害 可要求精神赔偿

方大姐到乡镇的超市购物，在付款后被保安拦住，理由是怀疑方大姐偷了超市商品。保安将方大姐拖到办公室，强迫其脱掉外衣进行搜身，在未找到商品后才予以放行。因当天正值赶集日，购物的消费者众多，超市的这一行为，让方大姐在工作单位、街坊邻居等特定范围内造成一定程度的负面影响。消协受理方大姐的投诉后，组织双方调解，达成如下协议：超市负责人在消协工作人员的监督下，到方大姐的工作单位赔礼道歉，同时赔偿其精神损失费5000元。

**点评：**《民法典》将人格权单独作为一编，体现了公民人格尊严的重要价值所在。该法第九百九十一条和第九百九十五条规定：“民事主体的人格权受法律保护，任何组织或者个人不得侵害。”“人格权受到侵害的，受害人有权依照本法和其他法律的规定请求行为人承担民事责任。受害人的停止侵害、排除妨碍、消除危险、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉请求权，不适用诉讼时效的规定。”这就是说，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

同时，《消费者权益保护法》第五十一条进一步规定：“经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。”本案中，商场强制搜身的行为，侵害了方大姐的人格尊严，依法应予以赔偿。