

·生活与法·

加强消费者权益司法保护,对于扩大内需、促进消费、构建新发展格局、推动经济高质量发展、不断满足人民群众对美好生活的向往具有重要作用——

消费维权,法院为你撑腰

■ 本报记者 李晓群

近日,省高院发布了全省法院“充分发挥审判职能作用,服务保障全面促进消费”相关情况以及典型案例。

据省高院副院长张兵介绍,2022年,全省法院积极妥善化解消费纠纷,切实维护消费者、经营者合法权益,依法惩治犯罪,营造诚信公平高效的市场秩序,努力保护消费者权益、促进消费营造良好法治环境。全省法院共审结涉消费者权益民事一审案件29460件;审结涉消费者权益行政一审案件123件,监督、支持监管部门依法行政;审结涉消费者权益刑事一审案件466件,对犯罪分子形成有力震慑。

熟食店自制卤菜,能否“加料”?

高某在其经营的香料销售部内,将5千克罂粟壳打碎成粉未掺到香料中,共制作香料15千克,后以60元/千克的价格向外出售。阮某为使其经营的熟食店自制卤菜更加美味,在明知香料内含有罂粟成分的情况下,从高某处以200元的价格购买香料3.5千克,并将购买的香料添加至卤水内制作卤菜向外销售。

后公安机关分别在高某香料销售部查获香料1.14千克、香料残渣1袋,在阮某熟食店内查获香料24袋、卤水5瓶。经检测,均含有吗啡、罂粟碱成分。随后,检察机关以高某、阮某构成生产、销售有毒、有害食品罪向法院提起公诉;同时,检察机关认为两人的行为违反食品安全法,对众多不特定消费者的生命健康产生公益损害风险,损害社会公共利益,向法院提起附带民事公益诉讼,请求判令阮某、高某向社会公

众公开赔礼道歉;阮某、高某共同承担销售金额十倍的惩罚性赔偿责任。

法院经审理认为,高某、阮某的行为构成生产、销售有毒、有害食品罪,判处高某有期徒刑7个月,缓刑1年,并处罚金2000元,判处阮某有期徒刑6个月,缓刑1年,并处罚金7000元。此外,阮某、高某通过省级媒体向社会公众公开赔礼道歉,高某承担惩罚性赔偿金1万5千元,阮某承担惩罚性赔偿金2万元。

【评析】民以食为天,食以安为先。这是一起典型的食品中添加违禁成分的案件,具有一定的社会警示意义。值得关注的是本案检察机关以两人销售有毒、有害食品,侵害消费者身体健康,损害社会公共利益为由,提出了刑事附带民事公益诉讼,在追究被告人刑事责任的同时,追究其依法应当承担的民事责任,加大了对食品安全领域违法行为的打击力度。法院提醒,广大商家在致富路上必须遵守道德和法律的底线,明知食品掺有毒、有害物质仍以销售的,必将受到法律的严惩。

预付式消费遭遇转让,如何维权?

余某为购买美容美发服务套餐,在张某作为登记经营者经营的店铺内办理了预付式(可充值)消费服务卡,并分3次充值预付款合计38000元。葛某为案涉店铺的实际经营者。

后张某与某某某签订协议,约定张某将案涉店铺转让给某某某,某某某也办理了案涉店铺的注销登记。此后,某某某拒绝向余某提供服务。余某遂诉至法院,要求解除其与某某某之间的服务合同关系,某某某、某某某对未消费的预付款和利息承担连带清偿责任。

法院审理认为,一、余某已经履行了充值付款义务,后因案涉店铺注销登记,导致余某不能正常消费,致使服务合同目的不能实现,故余某要求解除双方的服务合同应予支持。二、依照消费者权益保护法第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”的规定,应当退还未消费的余额和利息。三、涉案门店经营形式登记为个体工商户,登记经营者为某某某,门店注销后,应由某某某承担服务合同项下的权利义务。葛某与某某某共同实际经营管理案涉店铺,葛某并获得经营收益,二人应当对案涉债务承担共同偿还责任。在未向消费者履行完服务义务的情况下,某某某将门店和对充值会员的服务一起转让给某某某的行为,实质上是一种债务转移行为,未经消费者同意,二人之间的协议对余某当然不发生效力。法院遂判决解除余某与某某某之间的服务合同关系;某某某、某某某向余某退还预付款36616元及相应利息。

【评析】本案明确了经营者无法继续提供约定服务时,法院依法支持解除合同及退还预付款中未消费部分的诉求,并通过认定实际经营者和登记经营者共同承担责任,以及确认将门店和服务义务一起转让给第三方的行为未经消费者同意对消费者不发生效力,最大限度保护消费者的合法权益。本案再次为广大消费者敲响警钟,消费者应理性消费,不要轻易选择大额、长期服务;同时对经营者承诺的服务内容及标准应形成书面协议并妥善保存,在经营者“人走楼空”时及时维权。

“网红”娱乐项目伤人,谁担责任?

张某某携家人一行五人,到某旅游公司经营的“欢乐水世界”购票游玩。张某某在挑战“网红桥”时,在同行二人猛力摇晃情况下,从“网红桥”上摔下受伤,由家人及某旅游公司工作人员送至医院抢救治疗,住院22天,诊断为右跟骨粉碎性骨折,支付医疗费34311.53元。张某某遂诉至法院,要求判令某旅游公司赔偿损失。

法院审理认为,某旅游公司作为娱乐场所的经营者,在张某某等人入场游玩时应尽到有效的提示义务,对于案涉“网红桥”项目应采取积极有效的措施防范风险发生,并采取有效的安全保障措施应对风险发生所带来的后果。但某旅游公司未在“网红桥”下设置有效的安全缓冲设备,致张某某从桥上摔落后受伤。对张某某的损失,考虑到张某某自身及同行人员的过错,认定某旅游公司应承担主要赔偿责任即60%的责任。

【评析】法律规定该类项目经营者必须负有较高的安全保障义务,如未尽到上述义务,经营者应当承担相应的侵权责任。本案判决明确了娱乐场所的安全保障义务,有助于推动娱乐场所经营者提升安全保障意识,促使其建立有效防护设施、采取安全保障手段来防范化解安全隐患,进而保护消费者的生命健康安全。



更多内容
扫码阅读



教群众识假

3月15日,当涂县公安局森林派出所组织警力,联合相关部门来到龙舟广场开展“3·15消费者权益保护日”宣传活动。民警通过发放宣传册,辨别真假烟酒,引导群众注意辨别、参与打假,敢于维权,有效提高了对假冒伪劣产品的鉴别能力,共同营造和谐的消费环境。

本报通讯员 卫学超 摄

·以案释法·

新型消费纠纷维权有明规

■ 张兆利

现实中,消费者买到假冒伪劣商品了都会理直气壮地讨个说法,而当遇上看似“非典型”的纠纷时,就往往会感到无所适从。事实上,我国民法典新增的电子合同、试用体验消费等规则,为解决此类纠纷提供了法律依据。

电子购物合同,受法律保护

【案例】沈女士在交易平台看到尹某发布出售的二手品牌手机,经线上沟通并预付定金600元后成功提交订单,随即尹某将该二手包裹交由快递发往订单地址。运输途中,沈女士又与卖家联系表示反悔不再购买该二手手机。不料该商品在运输途中丢失。在这种情况下,沈女士还需支付剩余价款吗?尹某是否退还买家的定金?

【评析】电子合同,可以界定为双方或多方当事人之间通过电子信息网络以电子的形式达成的设立、变更、终止财产性民事权利义务关系的协议。针对近年来电商平台合同纠纷日益增多的实际,民法典第四百九十一条规定:“当事人采用信件、数据电文等形式订立合同要求签订确认书的,签订确认书时合同成立。当事人一方通过互联

网等信息网络发布的商品或者服务信息符合要约条件的,对方选择该商品或者服务并提交订单成功时合同成立,但是当事人另有约定的除外。”第五百一十二条规定:“通过互联网等信息网络订立的电子合同的标的为交付商品并采用快递物流方式交付的,收货人的签收时间为交付时间……”根据上述规定,本案中,尹某在交易平台发布出售商品的行为构成要约,而沈女士成功提交订单时构成承诺的送达,买卖双方之间的电子合同宣告成立,双方均应依约履行,不能随意解除。另外,本案中网购商品在运输途中丢失,卖方并未完成实际交付,依据民法典第六百零四条“标的物毁损、灭失的风险,在标的物交付之前由出卖人承担,交付之后由买受人承担”的规定,该二手商品毁损、灭失的价金风险应当由出卖人承担。因尹某对沈女士所承担的交付商品的义务无法履行,故后者无需支付剩余的价款,同时可以请求卖方退还定金。

试用体验消费,买不买消费者做主

【案例】今年春节期间,某超市推出化妆品试用买卖合同促销活动,张贴的宣传海报显示,消费者试用期间不支付任何费

用。小孙选择了一款价值1000元的化妆品,并签订了试用买卖合同。约定试用期限为10天,从领取化妆品的次日起算。试用期限届满,小孙如果对化妆品满意应支付价款,如果不满意则应当退还。

【评析】时下,不少商家以“试用买卖”的营销模式推销商品吸引消费者,从而达到提高产品购买率的效果。小孙与超市签订的即为试用买卖合同。试用买卖合同属于特种买卖合同,是指当事人双方约定于合同成立时,出卖人将标的物交付买受人试验或者检验,并以买受人在约定期限内对标的物的认可为生效要件的买卖合同。民法典第六百三十八条规定:“试用买卖的买受人在试用期内可以购买标的物,也可以拒绝购买。试用期限届满,买受人对是否购买标的物未作表示的,视为购买。”这就是说,试用买卖合同在试用期限内,买受人应当作出对试用买卖合同标的物的否认的意思表示,即买受人享有对标的物的购买与否的选择权。意思表示的方式没有特定要求,可以是口头的,也可以是书面的。本案中,小孙作为试用买卖合同的买受人,在试用期内应当作出是否购买的意思表示。如果认为化妆品不适合自己的,可以在试用期限届满前将化妆品归还商场,并作出不予购买的意思表示;如果小孙认为化妆品

适合自己,可以在试用期限届满前作出购买的意思表示,并支付价款;试用期限届满,如果没有作出购买与否的意思表示,则视为同意购买,应当支付价款。

买到召回商品,费用商家承担

【案例】马先生在某商场购买了某品牌电热水器一台,后商场发现该批次热水器存在进水口漏水等现象,遂发通知召回该款已售的热水器。召回过程中发现存在缺陷的,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。”本案规定了生产者、销售者的跟踪观察义务,新增了“停止销售”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,该条款还进一步明确,对缺陷产品进行召回时,生产者、销售者应当负担被侵权人因此支出的必要费用。根据上述规定,商场应当承担电热水器召回过程中产生的运费等必要费用。

·热点评谭·

治理马路“低头族”不是小题大做

■ 梅麟

日前,《厦门经济特区斑马线安全管理规定(草案)》公开征求意见。该《草案》规定,行人不得在斑马线上浏览手持电子设备,如因此妨碍车辆通行,可能被处以50元罚款。另据报道,温州此前也已立法向“低头族”开出罚单。

随着手机等电子设备成为重要信息获取渠道,边走边紧盯屏幕的“低头族”随处可见。路面“低头”行为看似无伤大雅,实则安全隐患重重。一旦将注意力聚焦于电子屏幕,往往无法及时判断路面状况,容易诱发交通事故。道路交通安全法等法规已明确禁止驾驶员开车打电话、玩手机,但针对行人尚缺全国性管理标准。在不少人看来,行人不具备车辆“杀伤力”,对公共安全影响不大,何时、如何使用电子设备应属个人自由,没必要约束这种行为。

·警方天地·

“专案攻坚”赢民心优环境

■ 本报通讯员 吴苏 徐洪勇
本报记者 李晓群

“没想到车子能够失而复得!安徽警方真给力!”日前,上海市闵行区宁达汽车服务有限公司员工将印有“雷霆出击 破案神速”“一身正气 执法为民”的锦旗和感谢信送到淮南市公安局田家庵分局民警手中,感谢民警辗转千里为企业追回被骗车辆。

2月15日,上海宁达汽车服务有限公司员工李师傅在微信上接到男子袁某租车的业务。双方商定,从上海将一辆奔驰迈巴赫S480沪牌轿车开到淮南,每天租赁费用2200元。然而,两天之后,李师傅发现,该车定位系统处于失联状态,租车人袁某却一直处于失联状态。

2月19日,李师傅赶到淮南市公安局朝阳派出所报案。派出所随即展开调查工作,确定这是一起名为租车实为

诈骗的案件。事实上,因行人“低头”引发的安全事故并不少见。陕西西安一女子站在马路中间玩手机,没有第一时间发现正在倒车的车辆,结果被卷入车底;广东中山一市民因看手机闯红灯,与一辆摩托车发生碰撞,致使摩托车乘客死亡。有些人敢于随意“低头”过马路,是因为相信无论在什么情况下,车辆驾驶人都会严格遵循“车让人”原则。因此,遏制马路上的“低头族”,立法限制行人在斑马线、路口等事故易发区域“低头”,非但不是小题大做,而是维护良好公共交通秩序、保障公众出行安全的应有之义。

厦门的这一《草案》针对“低头族”违规行为,只设置最高50元的罚款上限,并且仅限于妨碍车辆通行的前提下才会采取处罚措施。体现了立法的目的在于,通过加大违法成本,引导行人提升安全出行意识,督促行人以对自己和他人安全负责的态度,自觉规避危险行为。

骗的案件。

面对企业可能遭受的上百万元的损失,田家庵分局按照全省公安系统服务企业助力经济高质量发展相关措施,决定对案件提级办理,启动“快侦快破”机制,迅速成立“2·19”专案组展开侦查。

在进一步侦查中,办案民警发现车辆被一再转手,嫌疑人无法确定。“不管怎么转手,车辆的相关信息固定,咱们以车找人。”主办侦查员江亮提出工作方向。专案组一方面积极找车挽损,一方面加紧对嫌疑人的追捕。2月下旬,第一手租车人袁某在南京落网。随后,民警又在山东某地找到了“失联”数日的迈巴赫。

据了解,淮南公安机关积极贯彻落实《安徽省公安系统服务企业助力经济高质量发展30条措施》,对涉企违法犯罪特别是侵害企业利益的不法行为实施“专案攻坚”,打通涉企案件专属快车道,让群众和企业体验到更多安全感。

用心用情当好企业“守护人”

■ 本报通讯员 张和琴
本报记者 李浩

“设立了为企服务警务室,矛盾不出门、纠纷不出厂,心里感觉特别踏实。”近日,安庆市迎江经济开发区一家化工企业负责人谈及迎江分局在该经济开发区设立专门警务室时,抑制不住激动心情。

安庆市公安局迎江分局深入推进“一改两为”,扎实推动服务企业助力经济高质量发展30条措施,以服务企业发展为中心,注重在服务中融入警务、在警务中提升服务,充分发挥警务室“小切口”作用,解决企业法律服务“大需求”,用心用情当好企业“守护人”。

迎江分局在规模以上企业密集、企业需求集中的区域设立专门警务室,依托警官联系包保制度,规范化运行为企业服务警务室,主动上门开展各项服务活动共168次,培训保卫人员,优化企业监控布点,整改各类安全隐患,有效化

解反映的矛盾纠纷。

警务室民警建立警企微信工作群10个,覆盖企业员工,使“微信群”成为服务企业的“办公室”。定期组织包企民警走访联系企业,加强涉企矛盾纠纷排查化解;对新上重点项目派驻“警务管家”,负责收集、转办、反馈企业各类警务需求,力争警情快处、矛盾快调、案件快查,积极回应人民群众要求与期待。

“公安机关不搞花架子,针对企业所急所需送法上门,我们更有信心把企业办好。”今年2月,迎江经济开发区一家企业负责人在企业座谈会上对迎江分局民警表达谢意。去年7月15日,该企业被外省某单位专利侵权,分局包保该企业的局领导获悉,第一时间召集相关业务警种会商,快速搭建知识产权警企协作平台,帮助联系相关专利部门,指导企业搜集相关证据向法院提起诉讼。在警官护企服务队与企业的共同努力下,今年1月,经人民法院判决,该企业获得37万元的赔偿。

·法律问答·

跳舞摔伤能否要共舞者赔偿

■ 颜东岳

问:我是一名70多岁的老人。半年前的一个晚上,我在公园跳广场舞时,因自己的鞋子突然出现脱落,导致站立不稳而摔倒。虽共舞者当即拨打了120电话,采取了相应措施,但仍由于脑出血出现偏瘫。请问:鉴于损失太大,我能否要求共舞者赔偿损失?

答:你不能要求共舞者赔偿损失。民法典第一千一百七十六条第一款规定:“自愿参加具有一定风险的文体活动,因其他参加者的行为受到损害的,受害人不得请求其他参加者承担侵权责任;但是,其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。”即其他参加者承担责任的前提是“对损害的发生有故意或者重大过失”。这里的故意是指明知自己的行为会造成损害后果,却希望或者放任该损害后果的发生;重大过失是指应当预见自己的行为会造成损害后果,却违反一般人的应当注意义务,因疏忽大意而没有预见,或者是已经预见但轻信可以避免。与之对应,共舞者的确无须对你的损害承担赔偿责任;一方面,你作为具有民事行为能力的成年人,明

知参加跳广场舞有一定风险而参加,属于自愿参加,更何况你之所以摔倒完全是源于你自己的鞋子脱落,而偏瘫又因为脑出血。另一方面,共舞者并无过错。一是共舞者并不希望也没有放任你摔倒、脑出血、偏瘫等损害发生;二是鉴于你穿自己的鞋子跳舞,共舞者无法预知和干预,更无从知道你穿的鞋子会在跳舞中出现,也就决定共舞者不存在因疏忽大意而没有预见,或者是已经预见但轻信可以避免。更何况在你跌倒之后,共舞者已经采取拨打120电话等措施,尽到了力所能及的责任。此外,民法典第一条规定:“为了保护民事主体的合法权益,调整民事关系,维护社会和经济秩序,适应中国特色社会主义发展要求,弘扬社会主义核心价值观,根据宪法,制定本法。”即从弘扬社会主义核心价值观角度上看,法律需要在受害人权益保护和人们行为自由之间进行平衡,不能因保护受害人的权益过分而扩大人们的责任,使得人们因谨小慎微而胆怯心惊参与甚至减少社会活动,导致社会活动减缓乃至停滞,影响社会的发展与进步。与之对应,本案也不能苛求共舞者的责任。