

遭遇住民宿被偷拍、“秒杀”食品变质、预充值后“闭店”了,咱们该怎么办?

几个典型案例化解消费者维权痛点

本报记者 李国

入住民宿被偷拍,经营者是否担责?网购一分钱零食,收到的货变质,能否主张商家赔偿?预充值后遭遇“闭店”,钱还能要回吗……

近日,重庆市高级人民法院发布涉消费者权益保护典型案例,涵盖民宿游客隐私保障、网购食品安全保护、预付式消费纠纷化解等热点民生问题,通过典型案例示范,充分发挥司法裁判的指引作用,在维护消费者权益的同时,提醒商家依法规范经营。

入住民宿被偷拍经营者应担责

2023年3月,游客舒某与女友胡某入住重庆一家民宿。2024年8月,舒某发现自己与女友胡某在该民宿内的私密视频被剪辑后发布到境外网站。舒某立即向公安机关报案,公安机关立案侦查。但因该民宿经过重新装修,未发现隐藏摄像头,也未能查明犯罪嫌疑人。其间,舒某、胡某因情绪低落、精神紧张多次到医院就诊。后舒某、胡某起诉要求经营者权某赔偿医疗费、精神损害抚慰金等。

重庆市渝中区人民法院审理认为,舒某、胡某入住民宿,权某为两人提供住宿服务,双方建立服务合同关系。权某作为民宿经营者,应当采取必要的安全防范措施,在消费者入住前和退房后对房间进行全面检查,必要时可以使用专业检测设备进行检测,以保证客房内无偷窥、偷拍、偷听等盗摄设备。权某未尽到上述对消费者的安全保障义务,导致舒某、胡某入住期间被偷拍私密视频且该视频在网上传播,对二人造成了损害,应当承担

阅读提示
在激发消费市场活力的同时,如何积极化解消费矛盾纠纷?重庆高院近日发布涉消费者权益保护典型案例,分别涉及民宿游客隐私保障、网购食品安全保护、预付式消费纠纷化解等热点民生问题,以案释法,在维护消费者权益的同时,提醒商家依法规范经营。

相应的赔偿责任。

随着国内旅游市场持续活跃,酒店民宿行业迅速发展,为游客提供了更加灵活便捷的住宿选择。但是,因部分民宿经营者管理不规范,导致消费者在住宿期间被偷拍、盗摄的事件时有发生,严重侵犯消费者个人隐私,引发社会广泛关注。审理法官认为,该案中,民宿经营者疏于对客房的全面检查和安全隐患排查,未能发现客房内安装的摄像头,导致消费者被拍摄私密视频且该视频在网上传播,侵犯了公民的隐私权、肖像权。

记者从渝中区法院了解到,庭审中,权某深刻认识到了问题的严重性,表示愿意支付赔偿款。该案既维护了消费者合法权益,也督促民宿经营者规范经营,采取有效措施防范及制止偷拍、盗摄行为,为消费者提供安全、安心的住宿环境。

后经法院主持双方调解,权某同意向舒某、胡某每人当庭赔偿1万元。

“一分钱秒杀”案打破“低价免责”误区

2024年5月14日,刘某通过一家平台在某食品公司的极低价商品秒杀活动中抢购50包嫩豆腐零食,商品原价为5.99元,叠加平台及商家促销优惠后实际支付一分钱。该食品公司于5月16日发货时未按大豆蛋白制品标准贮存、运输,且快递途经地区气温较

高。5月18日,刘某签收后发现5包嫩豆腐零食已出现明显变质,融袋现象,伴有异味。与商家协商赔偿无果后,刘某诉至法院,请求某食品公司退还货款0.01元,并支付惩罚性赔偿金1000元。

重庆市梁平区人民法院审理认为,案涉嫩豆腐零食系易变质大豆蛋白类食品,其外包装上标有“置于阴凉通风处贮存或冷藏”字样。某食品公司于气温较高月份,仅用塑封包装及普通快递方式运送食品,导致部分食品在运输途中变质,违反了食品安全法等相关法规中关于食品运输的规定,亦不符合大豆蛋白制品的行业运输标准。审理中,经法院调解,某食品公司当庭向刘某支付赔偿款350元,刘某放弃其他诉讼请求。

北京德恒重庆律师事务所李建律师表示,实际生活中,许多人明知商家有过失,却常因金额太小忍气吞声,而一些商家也常以“特价商品概不退换”推卸责任。该起“一分钱秒杀”案打破了“低价免责”的认知误区,明确即便商家零利润甚至亏本经营,若实施了食品安全法中规定的“经营明知是不符合食品安全标准的食品”的行为,仍需承担惩罚性赔偿责任。

该案中的消费者基于一分钱交易主张1000元赔偿,突破传统“损失填平”观点,精准诠释惩罚性赔偿制度要义,有效激发小额消费者运用法律武器维护合法权益的主

动性。

以示范诉讼化解群体性消费纠纷

2022年至2024年期间,重庆袁某、高某等183人与王某经营的美容护肤中心建立美容服务合同关系,约定预充值后服务,并办理预付消费卡。2024年3月,王某闭店,后变更、注销个体工商户登记,导致袁某、高某等183人无法继续接受美容服务。属地消委会在调解无果后,向法院提交支持起诉意见书,支持袁某、高某2人先行提起诉讼,分别诉请王某返还预付消费卡未用金额1.4万元、1.5万元。

重庆市云阳县人民法院审理认为,在经营者无法按照合同约定继续提供服务的情况下,消费者不能实现合同目的,经营者负有将预付款中尚未消费的部分予以返还或者采取其他补救措施的义务。在法院主持下,袁某、高某与王某达成分期返还预付消费卡未用金额的调解协议。协议生效后,法院联动属地消委会提出三种解决方式——分期退款、实物折抵、第三方承接服务,促成其余181名消费者与王某的预付式消费纠纷得以有效化解。

据了解,该批预付式消费纠纷进入立案环节后,法官靠前指导,由属地消委会选取典型个案支持起诉,以示范诉讼作为化解纠纷司法样本,提供阶梯式调解方案共同推动其余181起群体性消费纠纷一揽子化解。

记者在采访中了解到,云阳法院向属地消费领域行业主管部门发出司法建议,建议行政机关健全预付消费卡监管,引导和规范美容、教培等行业预付消费卡发行、使用,由“被动监管”转为“主动预警”,由“单边管理”升级为“多边共治”。



边检“绿色通道”助力快速通关

近日,在山东港口日照岚山港区,日照出入境边防检查站民警和日照海关查验关员联合查验进口原木。

日前,山东日照出入境边防检查站联合日照海关等口岸部门在山东港口日照港开通木材外贸船只“绿色通道”,为外轮出入境提供“一对一”保障,提高通关效率,助力港口生产。山东港口日照港是我国重要的原木进口港,今年一季度累计进口原木210万立方米。

新华社记者 朱峥 摄

两部门联合出台意见

严惩机动车排放检验造假

本报讯 (记者蒋嵩)记者从市场监管总局获悉,生态环境部、市场监管总局日前联合出台《关于机动车排放检验机构伪造排放检验结果或出具虚假排放检验报告情节严重判定标准的意见》,细化明确机动车排放检验领域弄虚作假行为的处罚依据,加大对违法行为的震慑力度。

近年来,部分机动车排放检验机构为追求经济利益,通过篡改数据、伪造报告等手段弄虚作假,严重破坏市场秩序,威胁生态环境安全。针对这一突出问题,生态环境部、市场监管总局在深入调研基础上,依据《中华人民共和国大气污染防治法》,明确被依法追究刑事责任、两年内再犯、伪造或出具虚假排放检验报告涉及10辆以上车辆、造成重大环境或社会影响以及其他依法应当认定为情节严重等5类情形属于情节严重,依法应当取消检验资格。

市场监管部门将持续紧盯机动车检验弄虚作假等突出问题,联合相关部门加大监督检查和专项整治力度,坚决遏制机动车检验造假乱象,着力营造行业健康发展生态。对依据两部门意见被认定为情节严重的机动车检验机构,将按照大气污染防治法有关规定取消其检验资格,同时推动行政执法与信用惩戒联动,将处罚信息记入检验检测机构信用档案。

北京警方提醒

这几款APP是诈骗“陷阱”

本报讯 (记者周倩)记者日前从北京市公安局获悉,近期发生几起诈骗案例均与被骗事主下载了非官方APP有关。诈骗分子以投资理财或刷单返利为诱饵,吸引事主点击不明链接、下载非官方APP。事主一旦下载使用就会直接或间接掉入“陷阱”造成财产损失。

王先生刷视频时看到一条称可预测彩票结果的视频,便私信联系对方并加为好友。在对方的引导下,王先生通过点击不明链接下载了名为“蜂寻”的APP。APP客服称需完成3次助力才能进入彩票内幕群。王先生在对方的指令下,多次支付活动助力经费,后客服以操作失误为由,要求以购买手机的方式缴纳保证金,而后再办理退款业务。为了退款成功,王先生共购买了50部某品牌手机交于对方指定人员,但客服却以种种理由告知无法退款。王先生意识到被骗选择报警。

退休在家的黄女士接到自称快递员电话,称黄女士的快递出现问题可以向客服申请理赔。随后,一客服人员电话联系黄女士并发来一条网络链接,要求黄女士下载名为“NFX”的APP,同时按要求登录手机银行。其间黄女士多次收到银行验证码短信,客服人员告知其无需理会。黄女士的家人发现异常后便立即阻断了通话,再查询手机绑定的银行卡时,发现卡内钱款被人盗刷,随即报警。

汪先生是个炒股爱好者,关注了名为“主力进场”的个人公众号。该账号主播在视频中表示愿意亲自下场指导炒股,汪先生随即加主播为好友。开始时,主播指导汪先生在正规炒股平台操作一段时间后,有小的亏损。但主播承诺可采用换平台“打新”的方式,帮助其大赚一笔。在主播的引导下,汪先生点击了一条不明网络链接,下载安装了名为“安心”的APP。汪先生在这个APP中很快就有了盈利,并提现1万元。汪先生对博主更加信服,便将自己账户内的存款转存至对方的指定账户,可自钱款转账成功后博主便莫名失踪了。

警方提示,蜂寻、Card-pay、NFX、安心、TradeNova等几款APP的实际功能为诈骗引流、盗刷银行卡、远程控制。凡是有自称内幕消息、渠道的,凡是要求点击不明链接、下载非官方APP的;凡是要求购买贵重物品交至指定地点或上门来取的,都是诈骗。

说案

钢笔蘸墨试用后,能否七日无理由退货

本报记者 卢越

消费者网购钢笔,蘸墨试用后退货遭拒,引发争议。日前,北京互联网法院披露了这起案件,判决商家退还货款。

【案情回顾】

2024年7月20日,原告在被告某公司运营的网店中购买一款品牌钢笔,花费5500元。收货后,原告用笔尖蘸墨试用,发现笔尖粗细不符合要求,于7月24日申请七日无理由退货,被拒绝。

原告认为,被告拒绝七日无理由退货的行为构成欺诈,将被告起诉到法院,要求其退货退款并三倍赔偿。

被告某公司称,涉案商品宣传页面标注“商品应用清水试用”,原告已经蘸墨试用,对钢笔的毛细功能产生了影响,退货会影响二次销售,且蘸墨试用后的钢笔无法退货属于行业惯例。因此被告才拒绝了原告的退货申请,请求法院驳回原告的诉讼请求。

【法院审理】

法院审理认为,该案中,被告称涉案商品交易快照中已经载明,收到商品后第一时间蘸清

水试写,确认无误后加墨使用,如上墨试写不支持退换。但是结合商品详情内容及提示字体,该提示位于页面详情最底部,并未使用显著字体和颜色,且未在消费者单次购买行为的必经流程中设置显著确认程序,客服也未在销售过程中单独提示商品需要蘸清水试写,因此该提示不构成显著提示。

钢笔作为书写工具,购买后蘸墨试用系确认商品品质的合理行为。蘸墨试用不同于上墨试用,上墨试用可能导致钢笔内部产生不易清理的痕迹,或存在堵塞毛细结构等损伤钢笔的情况。该案中,原告仅蘸墨试写了几个字,并在试用后将商品笔尖清洗干净,这种试用行为不会对涉案商品价值造成较大贬损,也不影响

二次销售。

【裁判结果】

法院判决被告向原告退还货款,同时原告将涉案商品退还给被告,由此产生的合理运费由被告承担。

目前,该案判决已生效。

【以案说法】

康网络交易秩序,有助于维护消费者权益。

经营者应在商品宣传页面以显著字体、颜色等方式对商品使用方法、注意事项等重要信息进行提示,对不适用“七日无理由退货”的特殊商品或情况进行显著提示。消费者在下单贵重或特殊商品时,应当主动查阅商品

参数、查看详情说明,必要时通过在线客服等渠道进行咨询。在收到商品后,应按照商品说明或商家提示合理试用商品,避免因不当试用导致商品价值贬损或影响二次销售。最后,不得滥用退货规则进行商品试用,对已产生明显使用痕迹或价值贬损的商品,可能不适用退货规则。