



新型消费纠纷频发 厘清责任保障权益

□ 本报记者 罗莎莎

互联网行业的发展催生了很多新型消费模式,极大地方便了人民群众的生活,但与此同时也引发了一些新类型纠纷。从近几年的统计数据来看,新型消费案件的增长速度明显大于传统消费案件,且呈现出逐年上升趋势。《法治日报》记者选取江苏省法院系统审理的4起相关案例,以期引导消费者积极理性维权,保护自身合法权益,提醒广大经营者规范经营行为,共同创建健康和谐、充满活力的消费市场环境,服务保障国家“消费双循环”战略。

网约车司机隐瞒案底 封禁账户有法可依

2018年6月,牛某在某网约车平台注册为司机,提供网约车服务。同年9月30日,牛某取得网络预约出租汽车驾驶员从业资格证书。随后,该平台在对牛某进行背景审查时,发现其曾有敲诈勒索犯罪记录,遂于2020年7月14日封禁了牛某的平台账户。牛某认为,自己是双证齐全的合规司机,该平台苏州分公司封禁其账户的行为无法律依据,遂诉至苏州市虎丘区人民法院。

法院审理后认为,牛某办理从业资格证时,向该市运输管理部门两次承诺无暴力犯罪记录,并愿意承担相应的法律责任。网约车平台在提供的合同中明确载明用户需无犯罪记录,若有犯罪记录,用户将承担永久停止服务的违约责任,并采取了合理方式履行了提示、说明义务。根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定,从事网约车服务的驾驶员,应当无暴力犯罪记录。牛某曾有敲诈勒索犯罪记录,属于暴力犯罪范畴,网约车平台封禁牛某账户合法,遂判决驳回牛某的全部诉讼请求,并向有关单位发送司法建议,取得良好的社会效果。

法官庭后表示,随着互联网技术的发展,网约车为消费者的出行带来了便利。但此前曾发生的乘客遇害事件,也警醒着网络平台应肩负起对乘客更多的安全保障义务。网约车在车辆准入、平台监管、安全防范、司机素质、应急处理等与消费者安全出行息息相关的因素上均应有所作为,不断完善,最大程度地保障公众出行安全。本案中,有暴力犯罪记录的人员从事公共运输行业,将明显影响公众乘车安全感。案件判决后,法院意识到该案所反映出的社会管理漏洞,分别就此向多家单位发送司法建议,均得到积极回复,并已着手实施相应措施,堵塞管理漏洞,共同为维护消费者合法权益、保障公众出行安全助力护航。

承诺保费低于实缴 事故赔偿补足差额

2018年11月8日,杨某通过租车App向某租车公司承租了一辆小型客车,按约享受“尊享服务”。租车App中对“尊享服务”内容的说明表明,杨某购买该服务后,无须承担保险理赔范围内的损失以及保险理赔范围外的轮胎损失,且某租车公司在保险责任中承诺,承租人的第三者责任险为20万元。

实际上,承租租车公司仅为该小型客车在保险公司投保了交强险和第三者责任险5万元。2018年11月11日,杨某驾驶该小型客车发生事故,杨某负事故全部责任。因商业三者险投保不足,杨某被判赔偿对方428000元。后杨某诉至苏州市吴江区人民法院,要求某租车公司赔偿损失。

法院审理后认为,某租车公司在出租车辆时

明确承诺第三者责任险为20万元,但实际仅投保5万元,且“尊享服务”明确说明承租人无须承担保险理赔范围内的损失。本案中杨某发生交通事故后因投保不足由相应保险公司赔付的第三者责任险仅5万元,差额部分15万元属于杨某本可通过商业保险避免的损失,故依法判令某租车公司赔偿杨某15万元。

法官庭后表示,部分汽车租赁公司为规避风险,提高利润,往往为用于出租的汽车投保较低的商业险,并向消费者作出较高保额的承诺。一旦发生事故,又以各种理由推脱责任。本案中,汽车租赁公司承诺投保的保额与实际投保的保额不符,导致消费者额外支出费用,该费用是合同订立时当事人可以预见的损失范围,因此,汽车租赁公司应赔偿该违约行为导致的消费者损失。本案通过判令汽车租赁公司承担投保不足导致的赔偿责任,对树立正确的价值导向,规制不诚信行为,推动汽车租赁公司完善管理,诚信经营,保障广大消费者的合法权益具有参考意义。

一货两价误导消费 价格欺诈退一赔三

2020年3月15日,顾某在某商家网店购买了一款零售价显示为1090元的T恤,该商品的页面价格为763元,顾某使用了50元优惠减价券后,最终以713元购买了商品。商家发货后,货物于2020年3月17日被顾某签收。

收货后第二天,顾某在购物网站聊天平台与店员反映收到的货物吊牌价为436元,与实际购买价不一致。因多次交涉未果,顾某遂诉至常州市中级人民法院,要求商家退一赔三。

法院审理后认为,虽然网店页面上1090元的划线价格并非原价,但商家并未否认此为吊牌价。顾某除了对该商品的品牌、性能、参数、外观等因素进行权衡外,基于对商家所称的优惠价格幅度和价格保障的信任,其最终以713元的价格完成购买行为。但顾某收到实物的吊牌价远低于划线价,甚至还低于购买价,故可认定商家在同一交易场所,对同一商品同时使用两种吊牌价,存在故意抬高商品价格,再通过减价促销的虚构行为,导致顾某陷入错误认识而达成交易。

此外,该商家在顾某提交初步证据后,未能提供反驳证据以证明货物并非其销售和寄发,故应由其承担举证不能的法律后果,遂判决支持顾某要求商家退一赔三的诉讼请求。

法官庭后表示,一些商家为了利益常常欺瞒消费者,特别是在促销活动中,商家标注的价格不仅体现优惠本身,还传递出优惠幅度的信息,虚假标注价格足以使消费者对优惠幅度产生错误认识而产生购买意向。即使在网络购物环境中,消费者在查看以往交易记录并对同类产品进行价格比对方面具有便捷性,亦不能因此减轻经营者标注真实信息的法定义务而加重消费者对商品价格标注真实性的注意义务。

付王某补偿款45万元。

然而,双方“假离婚”后,陈某在工作中遇到了刘某,两人相处十分融洽,这让离异后的陈某心动不已。

在此期间,王某从陈某父母手里拿到了学区房的首付款,并办理完贷款手续。王某把学区房落到自己名下后便多次催促陈某复婚,但陈某却一直拖延,迟迟不肯配合复婚。随后,王某偶然听到了陈某在公司的传言,便找到了刘某说明自己与陈某是“假离婚”。由于此事产生了较大的纠纷,刘某从单位辞职,与陈某断了一切联系。陈某父母知道儿子与儿媳的事情后,多次与陈某沟通复婚的事情。迫于父母和孩子的压力,陈某选择了复婚。复婚后,陈某为了表示回归家庭的决心,书写一份赠与书,将名下房产全部赠与王某,并与王某一起到不动产登记中心把自己名下的房产过户到王某名下。

复婚后陈某依然对刘某念念不忘。一次偶然的机会,陈某再次遇到了刘某。这一次,陈某不愿意再次失去刘某,但是王某不同意与陈某离婚。陈某便向西城区法院提起了离婚诉讼,要求与王某离婚,且自己要占有两套房产50%的份额。陈某的父母得知自己的儿子竟然把儿媳告上了法庭,一气之下双双病倒。



漫画/高岳

扫码下单快递丢失 未尽提示赔偿损失

2019年8月9日,姜某通过手机App扫描寄件二维码下单,通过某快递公司邮寄价值26380元的某品牌男鞋一双。下单后,手机下单界面显示已经默认勾选“阅读并同意《服务协议》和《隐私保护声明》”。此后,该邮件丢失。由于双方就赔偿事宜无法协商一致,姜某将某快递公司诉至溧阳市人民法院,要求赔偿损失26380元。

法院认为,App软件中默认勾选“阅读并同意《服务协议》和《隐私保护声明》”,无法通过单独跳框的形式对有关赔偿限额条款进行特别提示,不

符合主动性的要求,寄件人也无法点击同意该条款,该赔偿限额条款不能产生法律效力。这种“默认勾选”的网页设置不具有合理性,无法使寄件人有效地阅读《服务协议》中有关赔偿限额条款,应认定快递公司未尽到提示和说明义务,判令快递公司赔偿姜某26380元。

法官庭后表示,新型电商的快速发展,与快递企业的大力支持是密不可分的。当前,各大快递企业均推出手机“扫码寄件”服务,与传统寄件业务相比,手机“扫码寄件”等线上寄件方法,为用户节约了时间和费用,提升了消费体验。但不同于传统的由寄件人手工填写快递面单模式,手机“扫码寄件”服务是寄件人通过手机扫码网上下单的方式进行邮递,相关合同协议内容及免除、限制责任的条款应通过一定方式在网页上显示。

法规集市

民法典相关规定
第四百九十七条 有下列情形之一的,该格式条款无效:(一)具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形;(二)提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任,加重对方责任,限制对方主要权利;(三)提供格式条款一方排除对方主要权利。
消费者权益保护法相关
第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。
网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法相关规定
第十四条 从事网约车服务的驾驶员,应当符合以下条件:(一)取得相应准驾车型机动车驾驶证并具有3年以上驾驶经历;(二)无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录,无吸毒记录,无饮酒后驾驶记录,最近连续3个记分周期内没有记满12分记录;(三)无暴力犯罪记录;(四)城市人民政府规定的其他条件。

老胡点评

随着互联网的快速发展,人们的消费方式也随之发生了变化。新型消费方式在给人们带来便捷和美好体验的同时,也带来了一系列的麻烦和纠纷。

新型消费方式纠纷频繁发生的一个重要原因,在于相较于快速发展的新技术、新方式而言,相应的法律规则和监管手段相对滞后,目前在防范各类风险方面依然存在许多短板和漏洞。同时,一些消费者对于新型消费方式不熟悉,对于操作新技术不熟练,也给了那些心存不诚信心理的新型消费平台的经营者以可乘

之机。

因此,无论是立法机关还是监管部门,都应当紧盯消费领域新技术、新方式的新变化,不断创新思路和手段,及时弥补立法和监管的漏洞,严厉惩治各类违法背德的新型消费平台的经营者,不断增强广大消费者的安全感和获得感。同时,消费者也应当努力提高网络素养,熟悉新的技术方式,增强风险防范意识,识别欺诈的知识和观念,共同维护市场的繁荣有序发展,营造积极健康的消费氛围。

胡勇

丈夫去世诉求胚胎 法院判决依法返还

□ 本报记者 马艳
□ 本报通讯员 吴琪 蔡梦婕

11月19日,广西壮族自治区南宁市西乡塘区人民法院适用民法典宣判了广西首例冷冻胚胎返还案,依法支持原告小艺(化名)要求被告广西某医院返还涉案冷冻胚胎的诉讼请求。

2011年3月,小艺与其丈夫登记结婚,但两人一直未能生育孩子。2014年12月,小艺夫妇因原发不孕症、男方弱精子症等病症,到广西某医院生殖中心实施体外受精—胚胎移植技术助孕,受精方式为卵胞浆内单精子显微注射技术。医院对小艺夫妇实施取卵手术,经受精并进行胚胎培养,最终形成6枚囊胚。经移植1枚囊胚,小艺夫妇获得单胎妊娠。后来双方签署了《胚胎冷冻、解冻及移植知情同意书》,约定小艺夫妇每年向医院支付费用,医院对小艺夫妇冷冻保存剩余的5枚受精胚胎。2015年9月,小艺足月分娩了一名女婴。

2016年10月,小艺的丈夫意外离世。在丈夫的父母支持下,小艺到医院申请取回冷冻保存的5枚受精胚胎,被医院以涉及社会伦理问题为由拒绝后,小艺遂诉至法院。

西乡塘区法院审理后认为,冷冻胚胎含有原告及其丈夫的DNA遗传信息,在生命伦理上与原告及其丈夫具有最密切的联系。原告及其丈夫是理所当然的权利人,享有保管、处置胚胎的民事权益。同时,冷冻胚胎必须置于零下196℃的液氮环境才能保存,原告应当知晓冷冻胚胎保存不当的风险,全面了解保存条件后再将冷冻胚胎从医院取回。

据此,法院支持了小艺的诉求,依法判决医院将涉案冷冻胚胎交付给小艺。

法官说法

广西壮族自治区高级人民法院民一庭法官周媛表示,根据民法典规定,民事权益受法律保护,民事主体从事民事活动应当遵循自愿原则,按照自己的意思设立、变更、终止民事法律关系,应当遵循守法与公序良俗原则,不得违反法律,不得违背公序良俗。本案法院依法支持原告要求医院返还涉案冷冻胚胎的诉讼请求,维护了原告对胚胎享有的保管、处置等民事权益。

“冷冻胚胎具有潜在的生命特质,应受到特殊尊重与保护。”周媛特别提醒,取回胚胎后,包括原告在内的任何人不得将其用于胚胎买卖、代孕等违背伦理道德、违反法律规定的活动,否则应当承担相应的法律后果。

临时组队施工受伤 基于公平适当补偿

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 罗沁智

农村临时性自发组成的施工队越来越多,施工过程中发生人身损害事故亦不少见。这种临时性自发组成的农村施工队事故责任承担怎么认定?近日,浙江省湖州市德清县人民法院就审理了一起因施工事故引发的生命权、身体权、健康权纠纷案件,原告严某最终在法院的调解下获得55万元补偿款。

2018年5月,陈某因家中的楼房需要翻修加盖,联系了从事泥工工作的吴某。因工程量比较大,吴某随即联系了同镇的沈某、濮某、张某、林某和严某,六人组成了临时的施工队,分别在不同时间到陈某家进行泥工工作。同年9月2日,严某在施工过程中不慎从高处掉落受伤,经鉴定构成一级伤残。严某认为是合作工程导致其受伤,故作为工程的受益方应承担赔偿责任,遂于2021年将吴某、沈某、濮某、张某、林某5人诉至德清法院,诉请法院判令5人补偿其经济损失29.5万元。

在前期的调解过程中,法官向各方释法明理,虽然严某受伤程度较重,已构成一级伤残,对他的整个家庭带来了严重打击,但严某系自身缺乏安全意识,没有尽到安全谨慎义务,要对自身的受伤承担主要责任。其余5名被告在对外工作中同工同酬,对严某受伤也未存在过错,对于这起事故,作出部分补偿是公平合理的。

今年11月10日,承办法官再次组织各方来到法院开展调解工作,在前期多次面对面、背对背调解工作的基础上,就本案针对性地进行说理释法,原、被告最终协商一致:由吴某等5人向严某支付补偿款5.5万元并当场履行完毕,严某表示撤回起诉,案件最终顺利化解。

法官说法

承办法官表示,临时性自发结合起来的农村施工队,一般由组织者召集村民自带工具提供劳务,同工同酬,因此区别于雇佣关系,实际上施工队成员之间系松散型合伙关系。事故发生后,各方当事人对事故责任承担的是过错责任。在无过错的情况下,考虑事故发生的实际情况,基于公平责任原则,对受害者的部分损失可由对方或者受益人进行适当补偿。

父母离婚女儿改姓 抚养费继续支付

□ 本报记者 徐鹏

夫妻离婚后,子女跟随一方生活,对于未直接抚养子女的一方,能否以子女随另一方改姓为由而拒绝支付抚养费?近日,青海省海东市乐都区人民法院一审审结一起抚养费纠纷案件,父亲不满母亲将女儿的姓氏改随母姓,拒不支付抚养费,最终经法院调解,圆满得以解决。

海某与李某婚后育有一女,双方离婚时协议约定,女儿由母亲海某抚养,父亲李某每年支付女儿抚养费5000元,直至其年满十八周岁止。2019年底,女儿改随母姓。此后,李某便未再按离婚协议支付抚养费。后经多次催要未果,海某便以孩子的名义将李某诉至法院。

李某辩称,海某擅自更改孩子的姓氏,自己可不再承担抚养义务。乐都区法院院庭前庭前调解此案后,本着案结事了原则,对此案进行了调解,引导双方从有利于孩子身心健康的角度去化解矛盾,使李某认识到离婚后父母对未成年子女仍有抚养教育的义务,不得因子女变更姓氏而拒付抚养费。因此,作为不能独立生活的子女有权要求李某支付抚养费。

最终,根据子女实际需要、父母双方负担能力和当地实际生活水平,双方自愿达成调解协议,李某每年继续支付女儿抚养费5000元,直至女儿年满十八周岁止。

法官说法

法官庭后表示,民法典第一千零八十五条规定,离婚后,子女由一方直接抚养的,另一方应当负担部分或者全部抚养费。负担费用的多少和期限的长短,由双方协议;协议不成的,由人民法院判决。

法官提醒,修改姓氏不能成为父母离婚后拒付抚养费的理由。关于婚生子女应能随随母姓的问题,婚生子女可以随父姓也可以随母姓,在特定情况下还能随其他姓氏,即使父母离婚,基于支付抚养费是法定义务,不直接抚养子女的一方,不得因子女变更姓氏而拒付抚养费。

为买学区房假离婚 假戏真做人财两空

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 赵倩

回到两年前,陈某一定不会因想买学区房与妻子王某商量“假离婚”。现如今,双方的婚姻随着北京市西城区人民法院的一纸判决正式告终,而且两套房子被他“离去了”,父母的心被他“伤透了”,多年的爱与儿女也“跑走了”。

多年的爱与儿女也“跑走了”。据了解,陈某和王某结婚多年,育有一儿一女。为了照顾家庭,王某辞掉了工作,全职在家赡养老人,照顾孩子,一家六口的小日子过得和美。眼见儿女到了上学的年龄,陈某动了买学区房的心思。一次朋友聚会,陈某偶然听说离异后无房的一方可以按照首套资格购买房产,这样就可以节省一大笔税费。

此后,陈某越想越觉得“假离婚”可行,于是便与王某商量起来。他告诉王某,“假离婚”可以节约很多成本,买完房子就复婚,不会有意外情况。王某起初不愿意这么做,但是陈某一再坚持,并表示可以将学区房登记在王某名下,免去她的后顾之忧。王某考虑到自己没有工作,孩子又要马上开学,这样做确实能节约一大笔家庭支出,便同意了陈某的主张。随后,两人快速办理了离婚手续,并在离婚协议中约定:婚前房产归陈某所有,陈某支

“假离婚”危机重重勿因小失大

法官庭后表示,该案的审理焦点在两套房屋的归属问题。

关于陈某婚前房屋,法院审理后认为,该房屋系陈某第一次婚前个人财产,且在陈某与王某第一次协议离婚的离婚协议中也约定为归陈某单独所有。而在陈某与王某复婚后,陈某自愿将上述房屋过户给被告,并约定为王某单独所有,此时应视为对王某的赠与,现该房已经过户至王某名下,完成了赠与,故上述房产应为王某个人财产。

关于双方离婚后,复婚前购买的学区房,法院认为,该房产的首付款虽然是陈某父母出资,但陈

某的父母表示该款项及房产均是给王某的,且房产初始即登记在王某个人名下,因此应当归王某所有。但考虑到双方复婚后由王某使用夫妻共同财产偿还贷款,陈某在购房过程中亦有付出,法院酌定由王某支付陈某房屋增值款8万元。

“婚姻是严肃、庄重的,并非玩闹和利益的附属品。”法官提醒,离婚是一种身份关系变动的法律行为,具有法律效力。一旦离婚,双方之间的身份关系就不再受法律保护,一方拒绝复婚,另一方也无权干涉,在处理相关问题时切勿因“小利”而失“真情”,切记“假离婚”不可为。