

关注“3·15”消费者权益保护

加大消费者权益司法保护力度

最高法发布10件消费者权益保护典型案例

□ 本报记者 张晨

3月15日是国际消费者权益日,最高人民法院发布10件消费者权益保护典型案例,加大消费者权益司法保护力度。

本次发布的案例涉及医疗美容消费、大学生贷款订立摄影合同、婚礼影像资料丢失、预付消费退费、住房消费、网络消费格式条款的提示说明和解释、网店客服行为后果、二手商品转让、经营者承诺、消费者个人信息保护等问题,旨在积极营造有利于消费升级的法治环境,便于人民群众安心消费、放心消费,切实增强人民群众的安全感、获得感和幸福感。

19.9元古装摄影被诱办网贷

在李某、景某诉某影楼承揽合同纠纷案中,两名在校大学生看到某影楼19.9元体验古装摄影的广告,遂报名参加。但到店后,这两名大学生架不住店员推销,对照片、相册、化妆、服装等项目多次消费升级,与某影楼先后签订了5份协议,合计金额达26万余元。

李某、景某通过向亲友借款和开通网贷支付了部分款项后,当天向该公司提出变更套餐内容,减少合同金额遭拒。后两人向某区消保委投诉未果,遂诉至法院,要求解除5份协议,并退还已经支付的全部款项两万余元,尚未支付的5900元不再支付。

法院认为,某影楼按照李某、景某特定拍摄、化妆、选片、选相册等要求而与其签订多份合同,影楼以自己的设备、技术和劳力,根

据李某、景某的指示进行相应工作,交付约定的工作成果,李某、景某向影楼支付约定的报酬。故双方为承揽合同关系,李某、景某作为定作人享有任意解除权。但是,任意解除权的行使应有三大限制条件:解除应有效通知到承揽人;解除通知应在承揽人完成承揽工作之前到达承揽人;如因解除行为给承揽人造成损失的,定作人应当赔偿损失。合同解除后,定作人按合同约定预先支付报酬的,承揽人在扣除已完成部分的报酬后,应当将剩余价款退还定作人。故法院判决5份协议中尚未履行的协议全部解除,未全部履行的协议部分解除。已履行完毕的协议不能解除,被告退还原告合同款项1.86万元。

这起案件的典型意义在于,通过对系争合同解除争议作出正确判决,最大限度维护消费者权益的同时,充分发挥个案的指引、评价、教育功能,将司法裁判与倡导树立正确的消费观以及通过司法建议促进商家规范经营相结合,引导广大消费者理性消费,广大商家诚信经营。

婚礼影像资料丢失赔6000元

把婚礼录像弄丢了,婚庆公司怎么赔?在周某某、肖某诉某婚庆公司合同纠纷案中,周某某向该公司预付了定金500元,婚礼结束后,周某某、肖某支付了全部服务费。尔后,该公司将婚礼过程的影像资料丢失,无法向周某某、肖某交付该资料,周某某、肖某遂要求法院判决退还服务费5500元并赔偿精神抚慰金5000元。

法院认为,本案中婚庆公司除摄影资料不能交付外,其余服务均已完成,且周某某、肖某未提出异议,故公司应退还的服务费应当是摄影部分的服务费600元,而非全部服务费用。同时,本案争诉的影像资料记载了周某某、肖某夫妇人生中的重要时刻,有着特殊的纪念意义,由于婚礼过程是不可重复和再现的,该摄影资料记载的内容对于周某某、肖某来说,属于具有人格象征意义的特定纪念物品,该公司未按照双方约定将影像资料交付给周某某、肖某,造成记录他们婚礼现场场景的载体永久性灭失,该公司的违约行为侵犯了二位新人对其具有人格象征意义的特定纪念物品的所有权,对周某某、肖某造成精神上的伤害。人民法院结合该公司的过错程度、承担责任的经济能力、本地平均生活水平综合酌定精神损害赔偿金为6000元。

本案的处理既维护了消费者的合法权益,又能促使经营者不断规范自己的经营活动,共同营造良好有序、值得信赖的营商环境,同时也重视了婚姻家庭文化的建设,对弘扬文明、自由、平等、诚信、友善的社会主义核心价值观具有重要的积极意义。

预付卡未使用金额应返还

预付卡消费在服务领域,特别是在教育培训、美容美发、洗车、洗衣、健身等服务中广泛存在。在张某等人诉某销售公司、孟某某服务合同纠纷案中,2017年至2019年期间,张某等众多家长为自己1岁至3岁的婴幼儿到某销售公司所经营的游泳馆办卡消费并签订人会

协议,每人预存了几千元至上万元不等的费用,以微信转账或支付宝转账方式支付给该公司法定代表人及唯一股东孟某某。2020年初,该婴幼儿游泳馆即处于闭店状态,后该公司承租场地合同到期终止,不再继续经营。该公司在退还部分家长未使用费用后便不再进行退款。张某等人与该销售公司法定代表人孟某某协商未果后,张某等人诉至法院,请求判决销售公司及孟某某退还剩余服务费用。

法院认为,销售公司所经营游泳馆疫情期间未营业,且在承租场地到期后不再继续经营,该销售公司亦不再具备继续履行的条件及能力,故销售公司应当按照各消费者所剩余次数额折算后退还相应的预付费用。因孟某某作为该销售公司的唯一股东,其以个人账户接收消费者的预付款项,形成了个人财产与公司财产的混同,故法院依法判决,销售公司向张某等人退还剩余预付款,孟某某对上述预付款的返还承担连带责任。

本案通过查明消费者与经营者之间合同履行情况,在确认经营者无法继续提供约定服务的情况下,明确作为经营者负有将预付款中尚未消费的部分应当予以返还,并结合该销售公司为一人的公司性质及股东收取预付款情况,依法认定股东应当作为责任主体,对销售公司所负有的退还预付款的债务承担连带责任,最大限度维护消费者合法权益。

最高人民法院表示,下一步,人民法院将进一步发挥审判职能作用,为经济社会发展大局提供有力司法服务和保障。

本报北京3月15日讯

□ 本报记者 张翼

今天,在“3·15”国际消费者权益日,最高人民检察院发布了12件检察机关食品药品安全公益诉讼典型案例,紧盯食品药品生产、销售新形势下人民群众关注的热点问题。

据统计,2021年,全国检察机关立案办理食品药品安全公益诉讼案件3万件,同比上升10%。其中,办理食品药品安全领域公益诉讼案件26万多件,督促查处假冒伪劣食品48万千克;办理药品安全领域公益诉讼案件3000多件,督促查处假劣药和走私药品1400余千克。

督促监管医疗美容

2021年5月,河北省邯郸经济技术开发区区内因医疗美容纠纷引发的一起治安案件,暴露出了辖区内医疗美容监管缺失问题,部分医疗美容、生活美容机构存在无证经营或者超范围经营、药品及医疗美容器械使用管理松懈、虚假宣传等违法情形,微整形变成“危”整形,不仅扰乱医疗美容行业管理秩序,而且对消费者生命健康安全构成极大威胁。

【调查和督促履职】2021年10月,河北省邯郸经济技术开发区人民检察院在履职过程中发现该案件线索后决定立案调查。经开区检察院组织区卫生健康委、区市场监督管理局等召开听证会后,向上述两行政机关发出检察建议,建议加强药品监督管理,对违法经营的美容机构及时查处,全面整治。

收到检察建议后,上述两行政机关联合开展打击非法医疗美容服务专项整治行动。经开区检察院对整改进行了跟进调查,随机抽查了部分美容机构,均已完成整改。

【典型意义】检察机关针对医美行业暴露出的侵害人身健康安全突出问题主动作为,通过公开听证、制发检察建议等方式,督促相关行政机关依法全面履职,构建了政府负责、多部门协作联动、法治保障的医美行业综合治理格局,促进医美行业服务规范,实现人民群众对安全医美、放心医美、健康医美的美好愿望。

督促整治抑菌霜违规添加

贵州省安顺市紫云苗族布依族自治县某母婴用品连锁店,将违规添加含有强效激素的违禁物质丙酸氯倍他索酮的“七草两叶抑菌膏”面霜向消费者售卖,部分使用该面霜的婴幼儿出现不良反应。

【调查和督促履职】2021年1月,紫云县人民检察院根据媒体反映,发现该线索后立案调查。查明某母婴用品连锁店共开设了7家分店,2019年5月以来共销售江西某公司生产的“七草两叶抑菌膏”327盒,该面霜外包装上标有“用于抑制金黄色葡萄球菌、白色念珠菌、大肠杆菌”的治疗功效说明。紫云县检察院向紫云县卫生健康局发出检察建议。

收到检察建议后,紫云卫健局联合县市场监管局对其母婴用品连锁店进行检查,发现该连锁店销售的“七草两叶抑菌膏”面霜均没有《产品检验报告》。为进一步查清“七草两叶抑菌膏”面霜所含成分,安顺市人民检察院商请涉案抑菌霜生产商所在地的江西省樟树市人民检察院进行协查。江西省樟树市卫生监督所对“七草两叶抑菌膏”面霜进行了监督抽检,发现该产品添加了违禁物质,遂对生产企业没收违法所得34800元、处罚值10倍罚款44万余元和吊销《消毒产品生产企业卫生许可证》的行政处罚,并责令立即停产、召回、销毁已上市销售的涉案抑菌霜,紫云县卫健局对紫云县某母婴用品连锁店作出行政处罚,责令其立即停止销售涉案面霜,并处罚款4800元。

安顺市检察院在全市部署了婴儿抗(抑)菌制剂公益诉讼专项工作,推动卫生健康部门开展了全市婴儿抗(抑)菌制剂排查清理专项工作,对母婴用品店、药店和月子中心进行检查,不合格的婴儿抗(抑)菌制剂已被全部下架。

【典型意义】当前“消”字号抗(抑)菌制剂违规添加禁用成分现象多发,检察机关充分发挥公益诉讼职能作用,依法督促行政机关依法履职,在销售环节进行监管的基础上推动溯源治理,依法查处违法生产企业,并通过专项整治发现监管漏洞,助推建立长效机制,切实保护婴幼儿身体健康。

督促整治成瘾性药品滥用

2020年12月,浙江省安吉县人民检察院在办理一起刑事案件中发现,13名涉案未成年人存在滥用羟溴酮右美沙芬药物(以下简称右美沙芬)的情形,使用后易产生暴躁不安、兴奋冲动、醉酒样等身体表现,且与引致犯罪存在一定关联。由于该药物是非处方药,价格便宜,在药店、微商等网络平台购买无限制措施,致使滥用该药物在青少年群体中有一定普遍性。

【调查和督促履职】安吉县检察院立案调查,并上报湖州市人民检察院,湖州市检察院通过大数据分析,发现右美沙芬在未成年人中容易被滥用,决定在全市范围启动立案调查。湖州市检察院调查发现,部分实体零售药店和网上平台药店存在对右美沙芬等疫情监测药品登记不规范、对实名登记情况未予实质性审查,网络上存在通过微商等途径流通经营、加价销售等情形。

安吉县检察院与湖州市检察院分别向对应市场监管部门发出检察建议。收到检察建议后,市场监管部门逐项落实检察建议内容,将涉案药品纳入销售监测平台,落实分级预警、重点管控,跟踪戒断、心理支持等综合防治工作,并同步上报案件及工作信息,累计查处微商、抖音博主等违法售药案件8起,追踪80名滥用右美沙芬药物人员并落实重点管控。

为建立健全长效防控机制,湖州市检察机关牵头职能部门出台全省首个《未成年人药物滥用风险管控实施意见(试行)》。2021年12月,国家药品监督管理局发布公告,将右美沙芬口服单方制剂由非处方药转为处方药,按处方药管理。

【典型意义】未成年人滥用成瘾性药物,严重损害其身心健康,易引发违法犯罪,微商、博主带货等较隐蔽的网络销售业态易成为交易温床。检察机关立足公益诉讼检察职能,推动相关行政机关依法履行监管职责,建立健全长效防控机制,促进提升涉案药品管制级别,从源头上保障了未成年人的用药安全和合法权益。

紧盯食药领域公益损害新问题 深化溯源治理

最高检发布“三·一五”检察机关食品药品安全公益诉讼典型案例

本报北京3月15日讯

郴州开展“3·15”消防产品专项整治

本报讯 记者阮占江 通讯员高阳 为净化消防产品市场,湖南省郴州市消防救援支队近日联合郴州市市场监督管理局对辖区消防器材专营店开展专项整治,重点整治消防产品销售领域流通渠道不明、市场准入证明不符以及销售假冒伪劣产品、伪造市场准入证明等违法行为。通过检查发现,永鹏、恒茂两店销售的30件灭火毯属于“三无”产品。对此,检查组当场依法对产品进行暂扣处理,并将作进一步调查。

为切实维护消费者合法权益,江苏省盐城市公安局亭湖区食药环侦大队近日联合盐城市亭湖区市场监督管理局,对销售货物的进货渠道、保质期、营业许可证等情况进行检查,督促经营者严把安全关,认真落实主体责任。图为检查现场。

本报记者 罗莎莎 本报通讯员 张凯峰 摄

中消协发布2022年消费维权年主题调查结果

六成受访者消费公平感知总体较好

□ 本报记者 侯建斌

3月15日,中国消费者协会(以下简称中消协)对外发布2022年“共促消费公平”消费维权年主题调查结果。数据表明,日常消费中六成受访者表示公平感知总体良好,受访者对线上经营者的信任度低于线下经营者。

今年1月,中消协正式公布2022年消费维权年主题为“共促消费公平”。围绕年主题内涵及消费者意见感受,中消协于“3·15”国际消费者权益日来临之际组织开展本次消费公平与消费环境感知调查活动。据了解,这也是中消协自2016年起连续第6年围绕消费维权年主题策划实施专题调查并开展宣贯解读工作。

调查发现,约六成受访者对消费资源、消

费待遇和交易规则等议题的公平感知总体较好,但也有65%的受访者表示曾遭遇不公平对待的情况;从生产加工、市场流通、营销宣传、交易和售后服务等环节来看,32.5%的受访者认为“营销宣传环节”最容易发生不公平现象,问题相对突出。近六成受访者认为消费市场中的定价机制和价格波动处于合理范围,也有不少消费者对“医药及医疗用品”和“房产中介”服务价格表现敏感。多数消费者认为未来消费会越来越公平,但需警惕“经营者诚信意识差”“消费信息不透明”等阻碍因素。

调查结果还显示,近七成受访者对国内消费环境总体表示放心,约六成受访者对国内互联网经济发展规范程度表示认可,但消费者对线上企业经营者的信任度低于线下企业经营者的。超七成受访者对过去一年来的消费

监管力度与成效表示认可,近八成的受访者认为相关工作开展以来消费环境变得更好了。随着互联网经济和体验式消费的加速发展,普通消费者对于口碑和评价越发看重,特别关注企业经营活动中“售后保障”;受访者消费后参与网络评价热情较高,但好评差评信任度呈现分化,“差评”和“中评”的信任度相对高于“好评”。

近年来,一系列消费问题、热点话题引发消费者关注或“吐槽”,“高热度”消费议题引发消费者高度关注,52.3%的受访者表示对“主播薇娅偷逃税被处罚13.41亿”事件印象最深刻。而从消费者反映的最不满意商品和服务类别来看,“保健品”和“中介服务”连续两年居于首位,同时消费者对“房屋及装修建材”和“物业服务”两大类的不满情绪有所

上接第一版

为确保护居民按时参加核酸检测,轮到哪栋楼检测,刘雪艳就用最传统有效的呼喊提醒居民抓紧下楼,待小区内所有居民都高效有序完成核酸检测后,她的嗓音已经沙哑。

第二检察部青年干警陈庆亮2020年抗击疫情期间就是抗疫突击队的主力成员。时隔两年,他再次义无反顾投入抗疫一线。“我年轻,体力好,还没成家,没有后顾之忧,哪里需要就把我安排到哪里。”陈庆亮质朴的语言中体现出责任与担当。

共筑抗疫长城

“现在宣布开庭!”3月7日,莱西市人民法院法官侯伟坤线上开庭审理一起劳务纠纷,整个庭审过程仅用时30分钟。为了不影响审判工作,侯伟坤主动申请承担夜间审判任务。

侯伟坤只是莱西市法院审判一线干警中的一员。疫情发生后,全院102名干

警在莱西市委市直机关工委统一部署下,下沉到5个封控小区和1家隔离酒店,承担疫情防控工作。

为把疫情对审判工作的影响降到最低,莱西法院党组第一时间统筹部署,充分运用智慧法院建设成果,通过网上立案、网上调解、互联网庭审、线上查控等方式推进审判执行工作,最大限度减少疫情对法院工作的影响,有效保障人民群众的合法权益。

位于莱西市行政区划内的北墅监狱第一时间下发疫情防控工作的通知,全体监狱警察迅速行动、服从指挥,全体警察由疫情防控专班统一指挥,全身心投入疫情防控攻坚战。青岛市司法局第一时间向北墅监狱派驻由分管局领导带队的督导组,指导监狱全面做好疫情防控工作,以“严、真、细、实、快”的工作作风,迅速落实省、市各级领导机关关于监狱疫情防控工作的最新指令和要求。3月13日,青岛市司法局

印发通知,要求全市司法行政系统坚决响应市委号召,争分夺秒,全力以赴,从严从紧落实疫情防控各项措施,打赢疫情防控攻坚战,阻击战,歼灭战。

疫情当前,身穿红马甲的社区网格员奔忙在社区服务一线,成为疫情防控中最亮丽的一抹红。

接到上级要求对出现疫情的小区进行配合管控工作的通知后,莱西市滨河路街道道口东第七网格网格员李彩凤立即赶到所负责的望建新村,望建新村对面就是莱西疫情的始发地莱西七中。因丈夫外出暂时不能回来,她把12岁的孩子安顿在家,一直坚持在抗疫一线。

“疫情当前,青岛政法干警、社区网格员的一言一行都是对入党誓词的规范实践,一举一动,都印证了一颗颗赤诚初心。他们主动担当、不畏艰险、冲锋在前的‘逆行者’品格,是我们打赢这场疫情防控阻击战的最大精神力量。”青岛市委常委、政法委书记程德智对记者说。

认真梳理对照代表委员意见建议 切实抓好办理落实

上接第一版 以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

会议指出,十三届全国人大五次会议审议通过最高人民法院工作报告,代表委员充分肯定人民法院工作和工作报告,并提出宝贵的意见建议。各级法院要认真贯彻落实十三届全国人大五次会议和全国政协十三届五次会议精神,深入领会“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,贯彻落实中央政法委员会部署,认真梳理对照代表委员意见建议,切实抓好办理落实,以永远在路上的坚定执着和一刻不停歇的奋斗精神,认真履职尽责,为全面建设社会主义现代化国家、实现第二个百年奋斗目标提供有力司法服务。

会议强调,要深入学习贯彻习近平总书记重要讲话和全国两会精神,切实把思想和行动统一到党中央重大决策部署上来,要把学习贯彻习近平总书记重要讲话和全国两会精神作为当前一项重要政治任务,结合实际抓好创造性贯彻落实,要牢牢坚持党对司法工作的绝对领导,扎实开展“深刻领悟‘两个确立’决定性意义、坚决做到‘两个维护’”主题教育,坚决做到维护核心、绝对忠诚、听党指挥、勇于担当。要真学真信笃行习近平法治思想,坚定不移走中国特色社会主义法治道路,始终将“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”记在心中,扛在肩上,落实到法院一切工作中。

最高法党组副书记、常务副院长贺荣主持会议。

“天宫课堂”将进行第二次太空授课

本报北京3月15日讯 记者顾颖婷

今天,记者从中国载人航天工程办公室获悉,中国空间站“天宫课堂”将于近期择机开展第二次太空授课活动。

2021年12月9日,“天宫课堂”进行首次太空授课,“太空教师”翟志刚、王亚平、叶光富与地面课堂师生互动交流。首次太空授课进一步拉近了青少年与载人航天的距离,持续兴起探知航天奥秘、学习航天知识的热潮。

首次太空授课后,社会各界通过新闻媒体和网络参与“天宫课堂”授课内容征集活动。第二次太空授课内容,是从征集到的意见建议中遴选的,并结合中国空间站设施条件进行了精心设计。授课活动将全程进行直播。