

特别策划

国际消费者权益日

# 依法维护自身合法权益

编者按 消费是官兵日常生活中的重要行为。在消费过程中,我们或多或少会遇到买到假冒伪劣商品、对购买的服务不满意等情况。在国际消费者权益日之际,基层部队广泛开展普法教育活动,加强民法典、消费者权益保护法等相关内容的

宣讲,引导广大官兵提升法治素养,增强防范意识,合理运用法律手段解决现实问题。本期,我们邀请法律专家对官兵常见的几个消费维权问题进行解答,供大家参考借鉴。

## 官兵咨询

前不久,我在某二手商品网络交易平台看到一条某知名品牌运动鞋的出售信息,商品介绍该鞋是“朋友赠送、全新正品、低价转让”。我与卖家进一步聊天确认该鞋是全新官方正品后,通过平台与其达成交易。鞋子收到后,穿了几次却出现裂痕,我去专卖店验证得知自己买到了假冒产品,再次到平台核实卖家信息,发现对方仍在售卖同一款鞋,我意识到对方可能就是打着个人名义出售假冒伪劣商品的卖家。请问我该如何维权?

——某部战士 小涂

## 专家解答

近年来,各大二手商品网络交易平台发展迅速,既能方便消费者,也能促

## 官兵咨询

前不久,我和未婚妻在某摄影工作室定了一套包含内景和外景拍摄的婚纱照套餐。在完成内景拍摄后,我们对拍摄效果不太满意,后期不想继续进行外景拍摄。请问我可以要求解除合同并让对方退款吗?

——某部干部 小王

## 专家解答

婚姻是人生大事,拍摄一组婚纱照记录与爱人的幸福瞬间,是许多官兵的选择。然而,不少官兵反映,拍摄婚纱照时,有的因拍摄效果不满意申请退款遭拒,有的面临“越拍越贵”的隐形消费陷阱,还有的遭遇霸王条款……婚纱摄影消费纠纷随之产生。

## 在二手商品交易平台买到假货怎么办

■倪宇浩

进闲置物品再利用,受到不少官兵青睐。大家在购买二手商品时,不能仅看价格,更要对商品质量严加甄别。

根据消费者权益保护法规定,消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受该法保护。小涂购买鞋子的用途为自用,应当属于该法所规定的消费者。消费者权益保护法同时明确,经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守该法。二手交易的特殊性往往在于不少商家在网络平台上将自己伪装成个人卖家,在平台未能准确甄别其是否为经营者的情况下,需要消费者根据对方出售商品的性质、来源、数量、价格等情况综合判断。本案中,小涂已经发现卖家通过其网络平台持续销售同款运动鞋,

可见其并非个人偶然、少量处理闲置物品,而是具有以盈利为目的的持续性对外出售商品获利的意图。那么这一卖家本质上就是通常意义上的电子商务经营者,其经营行为应当受到消费者权益保护法规。

那么,此卖家作为经营者,明知所出售的鞋子系假冒产品,却谎称是朋友赠送的全新正品,是对其所售商品的虚假陈述,结果诱导小涂陷入购买正品运动鞋的错误认识。因此,卖家的行为构成欺诈,小涂可以依据消费者权益保护法关于惩罚性赔偿规则的相关规定,要求其退还支付的购物款并另外承担商品价款三倍赔偿。

如果小涂遇到的是普通个人出售自用闲置物品,卖家不存在上述持

续经营行为,那么买卖双方的交易行为就不属于消费者权益保护法适用范围,而仅是简单的买卖合同关系。此时如果遇到出卖方在对闲置物品出售的过程中存在虚假宣传、夸大事实的情况,消费者可以依据民法典关于买卖合同的相关规定,要求出卖方退货退款。

在此提醒广大官兵,在二手网络交易平台购物时,要特别注意查看卖家主页,详细了解其信誉值、交易评价、交易记录等情况;交易中要妥善保存与卖家的聊天记录,切忌通过平台外的链接交易;收货时要留意拍摄签收、开箱视频并保存好,以便在维权过程中提供相应证据。

(作者单位:解放军上海军事法院)

## 对婚纱照效果不满意能否申请退款

■钟音

婚纱摄影合同系承揽合同。根据民法典规定,承揽合同是承揽人按照定作人的要求完成工作,交付工作成果,定作人支付报酬的合同。承揽包括加工、定作、修理、复制、测试、检验等工作。婚纱摄影合同一般是定作合同,消费者为定作人,摄影机构为承揽人。民法典明确,定作人享有随时解除权,即定作人在承揽人完成工作前可以随时解除合同,造成承揽人损失的,应当赔偿损失。可见,定作人基于个人需要,以及对承揽人资质、能力等方面的高度信任而订立合同,其享有随时解除合同的权利,但解除权只能在承揽人完成工作之前行使,且因解除导致承揽人损失的,定作人应予赔偿;对于已完成部分,定作人则无权随意解除。

需要注意的是,实践中,不少商家在合同条款里约定诸如“甲方对摄影效果不满意可以免费重拍,但不得退款”“照片一旦确认,一律不予更改更换”等格式条款。民法典规定,格式条款提供方对重大利害关系的格式条款负有提示或说明的法定义务,违反上述义务,该格式条款将“不成为合同的内容”。一般来说,格式条款提供方应采用足以引起对方注意的符号、字体等特别标识,并按照对方要求对该条款进行说明。因此,消费者在签订合同时,应当注意相关条款,确认后再签字,切勿追求效率草率签字导致事后对自己不利。

本案中,由于摄影工作室已付出人力、物力进行拍摄,完成了合同部分内

容,而对摄影作品是否满意涉及个人审美,属于主观事项,无法由此认定合同一方存在明显违约行为。因此,对于已完成的内景拍摄部分,小王无权主张退款;外景拍摄由于尚未履行,小王可要求摄影工作室退回该部分钱款。

在此提醒广大官兵,作为消费者,在签订合同之前,应当明确自身需求,提前了解商家专业水平、信誉等信息;要保持冷静,不要被所谓的低价噱头或宣传效果迷惑头脑;尽量签订书面合同,妥善保留合同、发票等证据,明确各项细节;发生纠纷时,应与商家保持良好沟通,维护自身权益。

(作者单位:联勤保障部队大连康复疗养中心)

## 法治影像

近日,武警湖北总队荆门支队邀请律师走进军营开展普法活动,为官兵讲解消费者权益保护相关法规,普及维权常识,增强大家依法维护合法权益的能力。

李龙昌摄

## 区别消费欺诈中的「假一赔三」与「假一赔十」

■洪毕成 徐畅

“我买了一部新手机,收货后却发现屏幕有划痕,可能不是全新货品,可以向商家要求‘假一赔三’吗”“买到了过期产品,是否可以‘假一赔十’……”日常消费活动中,大家都听到过“假一赔三”和“假一赔十”的说法。同样是购物,为何赔偿方式不一样?二者有何区别?维权时应该适用哪些规则?本文在此进行详细解读。

首先,两者的法律依据不同。“假一赔三”是消费者权益保护法规定的惩罚性规则,“假一赔十”是食品安全法、药品管理法规定的惩罚性规则。

消费者权益保护法规定,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。

食品安全法明确,生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。药品管理法要求,生产假药、劣药或者明知是假药、劣药仍然销售、使用的,受害人或者其近亲属除请求赔偿损失外,还可以请求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。

其次,两者的适用范围不同。

“假一赔三”适用于所有的商品和服务。经营者存在欺诈行为的情形下,应按商品或服务价格的三倍进行赔偿。如一名军人购买了一台轿车,提车后发现轮胎与车辆合格证上登记的尺寸不一致,他可以以遭遇欺诈为由主张商家“假一赔三”。如果车辆因轮胎质量问题造成事故,经营者还应赔偿医疗费、交通费、护理费等合理费用,以及所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

“假一赔十”适用的范围,仅限于食品药品的质量安全问题。除了常规食品药品外,还包括保健品、食用农产品、化妆品等特殊食品药品。生产者或经营者在出现食品药品质量问题后,除赔偿消费者损失之外,还要支付十倍价款或损失三倍的赔偿金额。

最后,两者的维权重点不同。

“假一赔三”的维权重点在于证明自己遭受欺诈,只有经营者存在消费欺诈时,才会产生“假一赔三”的法律后果。对于欺诈行为,消费者可以选择与经营者协商和解、请求消费者协会组织调解。当协商或调解不成功时,消费者可向市场监督管理部门投诉或向法院提起诉讼。消费者进行投诉或起诉后,市场监督管理部门或法院会依据相关法规要求进行处罚或判决。在此过程中,消费者需要提供相关证据,证明经营者存在故意告知虚假信息或者故意隐瞒真实情况,并诱使消费者做出错误决定的行为。

“假一赔十”的维权重点在于证明商家生产的产品不符合食品安全标准,或是存在生产假药、劣药等恶劣行为。由于“假一赔十”惩罚力度更大,消费者的

举证责任也更重。消费者需要提供购买记录、专业检测机构的检测报告等证据材料,证明所购的食品药品不符合相关安全标准。遭遇此类问题,消费者主要通过诉讼方式维权。比如,某部文职人员小赵在某超市购买了一盒月饼,食用后上吐下泻,经医院诊断为急性肠胃炎。事后,小赵发现月饼已过保质期。他向法院提起诉讼,并提供了购物小票、标注有生产日期和保质期的商品外包装、就医记录等证据材料,要求超市退还货款,赔偿医药费,并支付十倍赔偿金额。之后,超市同意赔偿,双方达成和解。

在此提醒广大官兵,在购物时要加强防范意识,对于夸大使用功效、价格明显偏低的商品,要加强甄别、谨慎购买。消费过程中注意向商家索要购物小票等消费凭证,以便发生纠纷时通过合法渠道解决问题。

(作者单位:沈阳联勤保障中心)

武警山东总队滨州支队依法落实看望慰问和救济工作——

## 服务出实招 “一站”解兵忧

■姜志伟 张振

## 一线探访

“救济金申请比之前顺畅了许多,快捷的服务、贴心的帮助、简洁的流程,让我感受到了实实在在的变化。”近日,得知救济金有关事宜顺利解决,武警山东总队滨州支队某中队战士小王心中涌起一股暖流。该支队党委为官兵办实事、出实招,依法开展看望慰问和救济工作,高效、快捷、贴心的“一站式”服务受到官兵欢迎。

《军队看望慰问和救济工作暂行规定》施行后,该支队依法依规要求,明确救济工作要坚持托底救急、重在

解决官兵现实困难。他们要求把基层官兵面临的难事当做急需解决的大事来办,真正把法规要求中的精神要义落到实处。

前期,支队调研了解到,个别官兵存在“程序太复杂不愿申请”“怕伤自尊心自愿放弃申请”等想法。支队党委广泛倾听基层官兵意见建议,通过蹲点调研摸排、基层干部反馈、与官兵家属联系等方式,力争让更多官兵得到及时有效救济。他们依据相关规定,严格申报、审核、公示等程序,深入调研摸底、对接核准,最终确定救济对象名单,确保救济金发放流程公平公正。

在申报过程中,机关相关部门建立绿色通道,提供“一站式”服务。他们深

入基层面对面答疑解惑,点对点帮带指导,为官兵发放救济金申请工作手册,及时消除救济对象心中的顾虑,疏通申报过程中的堵点。在具体办理时,各业务部门联合办公,对有相关需求的官兵拉单列表、迅速核实审定,提高服务效率。为保护官兵隐私,减少救济对象相关信息的知情范围,支队还摒弃大张旗鼓组织发放仪式、广泛宣传的做法,将救济金“一对一”汇入救济对象账户。

前段时间,某中队战士小程因父亲病重提出救济申请。机关基层同向发力,在最短的时间内将救济金发放到位。“好服务带来好作风,好政策真正暖兵心,我们投身练兵备战干劲更足了。”小程满怀感激地说。



前不久,第73集团军某旅组织士兵招生文化摸底考试,考官和风气监督员全程监督监考,确保考试公平公正。

刘志勇摄