

特别策划

国际消费者权益日



官兵来信

去年,我计划装修新房,因平时工作训练任务较忙,便选择进行“全屋定制”,并与某装修公司签订合同。但在验收时,我发现装修材料与该公司当时介绍的不一样的,且定制的橱柜存在板材开裂、五金配件损坏、结构与设计图不符等问题。与装修公司沟通时,他们以合同未明确约定装修材料等为由,拒绝返工。请问遇到这种情况我该怎么办?

——某部战士小袁



专家解答

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第九条规定,经营者应当采用通俗易懂的方式,真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息。本案中,小袁与装修公司仅口头约定了装修定制的品牌和材质,但在合同中未明确约定装修材料的质量与品牌、环保



官兵来信

前段时间,我发现某购物直播间中标注着“旗舰正品”“100%纯棉”的衣服正在低价出售,于是下单买了几件。收到货后却发现衣服材料成分表中显示的是“95%聚酯纤维”和“5%氨纶”。我随即向商家申请退货退款,商家却以“直播平台特殊,不支持七天无理由退换货”为由,拒绝了我的要求。请问我该如何处理?

——某部战士小覃



专家解答

近年来,随着电商直播行业的迅速崛起,越来越多的消费者选择通过直播

法律武器维护自身合法权益。本期,我们选取几个基层官兵遇到的消费维权问题,邀请法律专家进行分析解答,供大家参考借鉴。

——编者

“全屋定制”材料被偷换如何处理

■李玉琳

等级、板材封边技术、设计变更、房屋保修等问题,装修公司也未依法向小袁履行提示和说明义务,存在误导行为,侵犯了小袁的知情权、公平交易权。对此,小袁可直接拨打12315投诉,请求工商行政管理部门对商家的行为进行调查,并依据调查结果对商家进行行政处罚,包括吊销营业执照、罚款、责令停业等。

另外,装修公司虽已完成装修工程并已实际交付,但存在质量问题,系履行合同不符合约定,存在明显瑕疵,对此,装修公司应承担违约责任。民法典第五百八十二条规定,履行不符合约定的,应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确,依据本法第五百一十

条的规定仍不能确定的,受损害方根据标的的性质以及损失的大小,可以合理选择请求对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。对此,小袁可以向装修公司提出更换材料并返工重修。若无法解决问题,小袁可以先通过消费者协会或当地市场监管部门进行诉前投诉维权,后续可向法院提起诉讼,申请装修公司更换材料并返工重修,直至达到合同约定的质量标准,并要求装修公司承担由此产生的所有费用。

近年来,家装行业兴起“全屋定制”热潮,从软装硬装到家具家电,都可按照个人喜好量身定做。对消费者来说虽能花钱买省心,但也存在不少消费陷阱,导致家装纠纷发生。例如,有的装

修公司以“一口价”吸引消费者,在签订合同时却提出额外费用;有的装修公司选用装修材料时以次充好,未按照约定使用品牌材料……

莫让全屋整装成为“烦心定制”。广大官兵在选择家装公司时,应提升风险意识,提前做好排查,进行理性研判;对于装修公司提供的格式合同,要逐条审阅,对于霸王条款或不能接受的条款,及时提出修改要求;定制家具时,应当与家装公司多沟通,清晰表达需求,在合同中就家具材质、颜色、尺寸、规格、交付方式、质保期限、售后服务标准及违约责任等进行细致、清晰的约定。另外,在定制过程中一定要妥善保留合同、发票、照片、视频等证据材料,便于后期维权。

直播间买到劣质商品能退货吗

■丁怡文

平台购买商品。然而,通过直播购买的商品质量参差不齐,有的甚至是仿冒品或“三无”产品,损害消费者健康与权益。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条明确规定,除定作的、鲜活易腐等特殊商品外,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。本案中,小覃因商品质量问题提出退款申请后,商家以“直播平台特殊”为由拒绝退货,属于通过格式条款限制消费者权利,此类条款因违反

法律强制性规定而无效。即使直播销售属于特定场景,商家亦不得以此规避法定义务。

此外,直播平台商家通过虚构“100%纯棉”标签及“旗舰正品”资质对商品成分、来源作虚假陈述,涉嫌欺诈消费者,属于典型的虚假宣传行为。根据《中华人民共和国广告法》第四条明确规定的禁止广告含有虚假或引人误解的内容,小覃有权要求退货并获得退款,还可依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定要求商家“退一赔三”。

在此提醒广大官兵,在网络直播等平台购物时,要不断提高辨别真伪的能力,警惕“虚构原价”“限量秒杀”等促销陷阱,通过核验商品历史价格波动、选择官方旗舰店或平台认证商家等规避购物风险,同时重点查验商品防伪标识及商家资质,对宣称“特殊功效”“保值升值”等缺乏依据的虚假宣传保持理性判断。若遭遇商品质量瑕疵或营销欺诈,应及时固定直播回放、支付凭证等证据,通过平台投诉、市场监管举报等途径维护自身合法权益。



近日,第82集团军某旅邀请驻地市场监管局和消费者协会工作人员进行普法宣传,为官兵讲解消费者权益保护相关法规,普及维权常识,增强官兵依法维护合法权益的能力。
杨开明摄



一线探访

第72集团军某旅提升法律骨干队伍能力素质——

培养业务精能力强的专业人才

■韦仕麒

“感谢单位提供的法律援助,我父亲的工伤赔偿金已经拿到了!”前不久,收到官兵的感谢,第72集团军某旅保卫科干事很是欣慰:“现在旅队法律骨干队伍专业能力过硬,帮助战友解决了不少涉法难题。”

此前有一次,某连战士小王因家人信用卡被套用盗刷向郭排长求助,郭排长查阅法律服务手册和网络案例后,只能给出“确定被告后选择正确的管辖法院进行起诉”这样笼统的答复,在实际诉讼准备时手忙脚乱,浪费了不少时间精力。事后,郭排长向旅保

卫科反映了这一情况,“原以为熟读法条就算掌握了法律武器,其实距离解决实际问题还有不小差距。”

近年来,随着部队任务多样化、官兵涉法问题增多,法律骨干的专业能力培养显得尤为重要。各级必须统筹优质资源,创新培训模式,着力打造懂法律、会实操的法律人才队伍。这段经历引起旅党委的高度重视,针对法律骨干“自学难、学不深”等问题,该旅为基层法律骨干定制“直播教学+案例研讨+定期考核”培训模式,邀请法学专家授课,帮助大家提升专业能力。

此外,该旅机关协调驻地公检法部门专业人员及律师事务所律师走进营区,通过专题座谈、集体授课“传经送宝”,教官兵在面对涉法问题时如何明晰维权思路、厘清法律关系、预判法律风险,切实解决“该找谁、做什么、怎么做”的实操问题。

“法律条文不仅要记得住,更要能运用,如此才能为战友提供优质法律服务。”旅保卫科吴干事介绍,旅队法律骨干已为数百名官兵提供“一对一”法律咨询,妥善处理多起涉法问题,切实维护了部队和官兵合法权益。



近日,武警天津总队机动支队依据法规要求开展装备维护保养,确保装备保持良好状态。
宫旭摄



法治讲堂

随着网络购物的普及,广大官兵在享受便捷的同时,也会面临商家虚假促销、商品假冒伪劣等风险。针对此类问题,虽然存在“退一赔三”“退一赔十”等相关法律规定,但在实际中,往往会出现消费者不知道商家信息、不了解法律规定、不清楚解决途径等问题,最终只能忍气吞声,导致自身权益受损。下面我们通过具体案例,帮助消费者理清处理流程,提升依法维权意识,保护自身合法权益。



案例回放

前期,战士小胡在某电商平台购买了一份原切牛排,到货后查询配料表发现存在大豆蛋白、卡拉胶等拼接重组肉的常见原料,还发现该牛肉生产加工编号代码为SB/T10379,属于速冻调制食品的生产加工代号,与原切牛排代号不符,确定商家存在欺诈行为。小胡与电商平台多次沟通后无果,便拍摄了商品配料表、食品生产加工编号代码等证据用于证明商家违法事实,而后通过购物平台查询商家营业执照信息,最后向商家所在地的市场监督管理部门提交证据并投诉举报。不久后,商家主动联系小胡,承担了“退一赔三”的法律责任。

关于消费者权益保护的法律法规,目前主要有《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《中华人民共和国食品安全法》等,《中华人民共和国电子商务法》《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定》还对互联网网购作出了具体明确。其中《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。第五十五条明确了消费欺诈的赔偿规则。《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条明确了经营者经营明知是不符合食品安全标准的食品时,消费者可主张价款十倍或损失三倍的赔偿金,不足一千元,按一千元计算。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第五十条明确规定了经营者构成违法时应当承担的法律责任,市场监督管理部门可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款,没有违法所得的,处以50万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

在维权过程中,广大官兵应重点关注以下几方面要素:

(一)明确维权主体

消费者权益受损后,首要的是找准维权对象。目前国内主流电商平台均备案了商家的营业执照信息,可以通过进入店铺主页,点击商家名称,查询商家资质证照、店铺保证金等相关信息,也可通过电商平台客服获取商家信息。特别需要注意的是,根据《中华人民共和国电子商务法》第十条,个人销售自产农副产品、家庭手工业产品,个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动,并不需要办理市场主体登记。很多店铺依据上述规定未办理营业执照,交易风险大,消费者在选择此类商家时要慎重。

(二)注意保留证据

维权过程中,证据至关重要,如果缺乏证据意识,不注重搜集保留证据,就会导致纠纷时难以维权。权益受损后,主要需要三个方面证据:一是虚假宣传证据,主要采取拍照、截图的方式,对商品页面宣传语、执行标准承诺等内容予以固定;二是实物证据,保留购买的商品及包装等

网络购物出现纠纷该如何维权

胡伟豪 高巍巍

实物,通过物品现状、所附包装配料表、生产加工编号等信息直接证明权益受损;三是鉴定证据,如若涉案商品价值巨大,例如“泡水车”等,可以委托具备相应资质的鉴定机构鉴定,取得鉴定报告后维权。

(三)了解维权渠道

当前可采用的维权方式主要有以下三种:一是通过电商平台先行赔付。消费者可要求电商平台介入并承担监管责任,主流电商平台可从保证金中扣除相关款项赔付消费者。二是通过行政投诉获得赔偿。通过登录全国12315平台,按照商家营业执照选择投诉对象,找到商家所在地的市场监督管理部门,填写投诉举报信息,提交证据,要求市场监督管理部门按照相关法规对商家处罚,也可通过12315热线,按照指引维权。市场监督管理部门收到投诉后会调查了解情况,并组织双方调解或进行相应处罚。若市场监督管理部门未依法履职,可向上一级市场监督管理部门或当地市长热线反映,还可向检察机关12309平台提供消费者权益保护公益诉讼线索。三是诉讼途径。如涉案金额较大,市场监督管理部门调解未果,可向法院提起诉讼,通常情况下实物买卖可向收货地法院提起诉讼。

广大官兵要加强对法律法规的学习,学会利用法律及时维护自身合法权益。消费过程中要提高防范意识,加强甄别、谨慎购买,并注意保留消费凭证,以便发生纠纷时通过合法渠道解决问题。