

新冠肺炎疫情发生以来,口罩、护目镜、消毒液等防护用品一跃成为广大消费者最为迫切需要的日常必备用品,一时间市场上“一罩难求”。在实体店难以购得的情况下,大量消费者转而通过网购方式购买防护用品,但购买过程中发生的“糟心事”也越来越多。疫情之下,消费者应如何维护自身权益?近日,北京市房山区法院法官接受本报记者采访,解读了网购维权的法律依据,并对消费者网购做出提示。

疫情之下 法官支招网购消费维权

□本报记者 李婧 通讯员 王竹萌

网购防护用品价格高质量差

法官提示:
购买前认准生产许可编号

法官介绍,我国《产品质量法》《消费者权益保护法》《广告法》《电子商务法》等法律法规对掺杂、掺假、以假充真、以次充好、销售“三无”产品或者以不合格产品冒充合格产品等违法行为均进行了规范,广大网购消费者可获救济包括但不限于:要求商家七天无理由退货;向存在欺诈行为的经营者索赔损失,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;如经营者造成消费者或其他人身伤害的,还有义务赔偿医疗费、误工费等合理费用;经营者明知商品或服务存在缺陷却仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

针对疫情期间大量消费者网购口罩等医疗防护用品的情况,法官提示广大消费者,不仅要重视售后问题,更要在购买商品前认真审查卖家的销售资质,审慎辨别商品质量及历史销售价格,坚决避免从无售后保障的网购平台、无销售医疗器械资质的网店购买缺少质量标识的防护物资。消费者要仔细查阅网购平台上的

商品详情,认准防护用品的生产许可证编号及执行标准号,可通过国家药品监督管理局网站核实商品信息后再下单购买。对于突然销售口罩等医疗器械的网店,消费者一定要擦亮眼睛,提高警惕,避免盲目购买。

卖家物资以被征为由不发货

法官提示:
消费者可要求卖家证明

法官介绍,疫情发生以来,许多消费者发现,自己下订单之后的很长一段时间商家均不发货,或物流信息许久不更新。此时卖家直接告知消费者该商品已无货,或者称因疫情原因商品已被政府征用而无法发货,要求消费者主动退货。根据全国人大常委会法工委于2020年2月10日作出的官方回应,本次新冠肺炎疫情对于不能履行合同的当事人来说,属于不能预见、不能避免且不能克服的不可抗力。根据《合同法》的规定,因不可抗力不能履行合同的,部分或全部免除责任,但法律另有规定的除外。但《合同法》同时也规定:“当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明”。因此,消费者在遇到此种情况时可要求卖家提供关于商品被征用、征收的政府规范性文件或相关证明,



如果卖家无法提供的,消费者有理由认为发货并非遇到不可抗力,有权要求卖家继续履行发货义务。

物流快递变“慢递”

法官提示:
可通过国家邮政局申诉

法官介绍,疫情当前,由于交通管制、人力缺乏等多种因素,许多快递公司的物流速度变慢,多数消费者也对此表示理解。但连日来随着交通状况的陆续好转和春节假期的结束,不少物流公司已陆续恢复正常运营,在此情况下不少消费者仍然表示物流及配送延误严重。

对此法官提示,如果快递公司非因不可抗力原因导致快递配送过慢或丢失,造成消费者权益遭受损害的,消费者可依照《快递暂行条例》的规定,对有保价的快件按快递公司与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任,对未保价的快件依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。我国《快递服务国家标准》也对消费者的救

济手段进行了规定,消费者可先通过互联网、电话、信函等形式向快递服务组织进行投诉,如对其组织处理及答复不满意的可向邮政管理部门申诉。因此法官提示广大消费者,发生快递纠纷后可首先与相应的快递公司进行沟通,如投诉未果可通过国家邮政局申诉网站或电话方式进行投诉,尽可能地保护自身权益。

由于本次疫情刚好处于春节期间,工厂生产量不及平日,商品的原材料、人力等生产成本剧增,加上疫情期间交通管制,消费者对于防护用品的需求量却迅速增长,商品价格存在合理涨幅、快递效率低下属于疫情带来的必然消极影响。但是,针对个别商家恶意销售质次价高产品或个别快递企业消极怠工的行为,广大消费者应积极维权,注意保存网络交易及物流信息,通过积极沟通、利用电商投诉平台、拨打12315维权热线等方式合理维权,在必要时可通过法院诉讼解决,对于涉嫌刑事犯罪的行为还应向有关部门报案。

疫情期间眼科防护指南

□本报记者 白莹

疫情肆虐,全国上下团结一心、众志成城,共同抗击。那么对于普通民众,特别是眼部不适的患者,有哪些需要防护的要点呢?下面就由隆福医院眼科专家赵海亮为您介绍一下。

注意眼部防护

新型冠状病毒的主要传播途径是经呼吸道飞沫传播,但是经结膜感染也是传播途径之一。因此作好眼部防护很重要,建议勤洗手,不要揉眼睛、摸眼睛,避免接触患者及病毒携带者的血液、体液、分泌物等。

非眼科急症不要去医院就诊

对新型冠状病毒的防护主要在于隔离,切断传播途径。在人群密集区域,有增加病毒传播风险。而医院属于病毒传播风险极大区域,建议如果不是眼科急症,尽量不要去医院就诊。

那么什么样的眼科急症需要紧急就诊?什么样的情况不需要到医院看病呢?如果在家期间出现眼红、眼痒、分泌物增多等症状,建议先密切观察,必要时去眼科就诊。

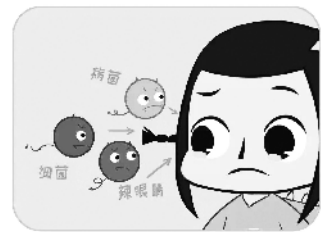
结膜炎分很多种类型,常见的有细菌性结膜炎、病毒性结膜炎、过敏性结膜炎等。

细菌性结膜炎主要症状是眼红、流泪、黄白色黏稠脓性分泌物等,一般与揉眼等不良习惯有关,分泌物可以用干净的棉签擦去或用清水清洗,一般可选用左氧氟沙星滴眼液或妥布霉素滴眼液治疗。

过敏性结膜炎主要是季节性发作,一般春秋两季易发作,主要症状是眼痒、眼红、流泪,如果揉眼较重,眼睑会水肿,治疗方面主要是避免接触过敏物质,可以选择抗过敏滴眼液,眼部采用冷敷可缓解眼痒等症状。

隐形眼镜应注意日常清洁

对于佩戴隐形眼镜或OK镜的患者,在这一段时间内,应特别注意日常卫生,摘戴镜前洗手,勤更换护理液,如果出现上述病毒性结膜炎合并新型冠状病毒肺炎表现,应及时到医院就诊。



在新冠肺炎流行的特殊时期,举国上下响应号召避免外出聚集,但血液透析患者是特殊群体,需要定期去医院治疗,每周2-3次的透析不能间断,治疗环境人员较为密集,是新冠肺炎感染的高危人群,为此,首都医科大学

附属北京康复医院泌尿与代谢康复中心肾病内分泌科杨旭升、彭彦平两位医生提醒大家:

衣

目前处于冬春交替季节,上呼吸道感染多发,需注意保暖,防止感冒。其次,从医院、透析室出入的家庭成员及患者本人的外穿衣物回到家中需外面向内卷起,悬挂于门口通风处,可用消毒液适量喷施,勤清洗。

食

透析患者的饮食在慢性肾脏病饮食原则的前提下(限制钠、钾、磷摄入,增加蛋白质摄入),注意控制饮食、饮水量(量出为人,可家中自测体重,每日体重增长<1kg),目前特殊时期需要注意不要接触、购买和食用野生动物,

禽类、肉类、蛋、奶等要充分煮熟后食用。

住

患者自己在家中需定期检测体温,如体温超过37.3℃,复测仍>37.3℃,并伴有呼吸道症状,需就诊发热门诊排查,并电话告知透析室医务人员。除关注呼吸系统症状外,还应关注非呼吸系统症状:消化系统方面,如轻度纳差(少食厌食)、乏力、精神差、恶心呕吐、腹泻等;神经系统方面:如头痛;心血管系统方面:如心慌、胸闷等;眼科方面:如结膜炎;其它方面,如仅有轻度四肢或腰背部肌肉酸痛等。可生活自理的患者在家中尽量与家人分室居住减少接触,房间每日清洁灰尘通风消毒,消毒液湿拖地面。如无条件

分室居住,在家中应该佩戴外科口罩或N95口罩。保持良好卫生习惯,家庭成员不共用毛巾,保持家居、餐具的清洁,勤晒衣被。不随地吐痰,口鼻分泌物用纸巾包好,弃于有盖垃圾桶内,及时清理垃圾桶内垃圾。勤洗手、保持室内空气流通。注意营养,适量活动,保持良好的作息。

行

外出戴N95口罩或正规医用外科口罩。

近行:注意交通信息及小区隔离情况,必要时出示需透析的相关信息,提早与小区保安沟通,确保出行顺利。建议避免乘坐公共交通工具,患者及陪护人入透析室必须戴口罩,家属陪同与否,根据情况决定,既不要集

中,又要保证患者的出行安全。

远行:建议患者避免远行。最近如果透析患者请假离开本地建议暂时在所在地联系透析,等疫情控制后再联系返回。

返回后医院根据患者的身体状况及症状予以隔离,安排独立的空间或者单独排班的透析或CRRT治疗。至少观察2周,无意外情况发生,方可回归之前区域和班次时间。

□本报记者 陈曦

特殊时期透析患者的“衣食住行”

健康在线
协办
首都医科大学附属
北京康复医院