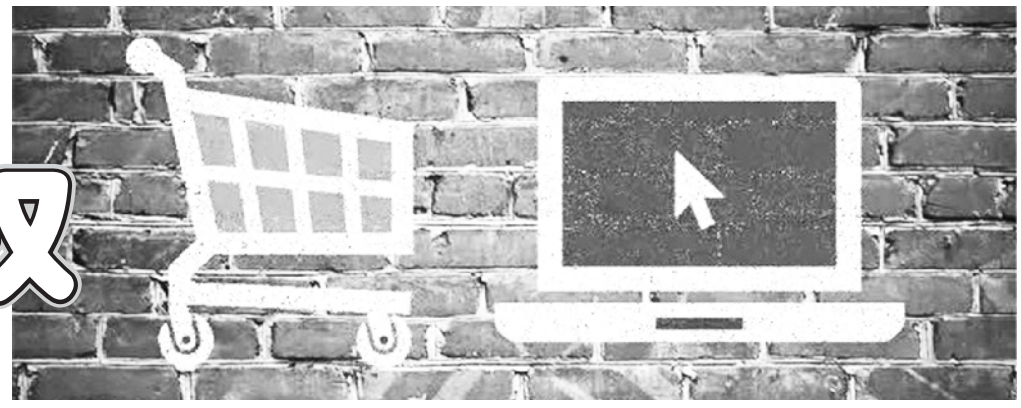
直播买到伪劣产品 法官教您如何维权



□本报记者 杨琳琳 通讯员 田婧

刚刚过去的“双十二”,您的购物体验还满意吗?如果遇到看直播买到假冒伪劣商品、购物遭遇霸王条款、预付卡消费“被套路”……消费者如何维护自身权益?北京市西城区法院就消费者如何维护自身权益,为您送上“消费维权法律指南”。

▶指南一:直播买到假货 主播视情形担责

在新经济快速发展的背景下,“直播带货”尤其是“网红带货”成了电商新风口。但是,快速发展之下,“直播带货”中的产品质量、售后服务,主播虚假宣传、平台数据造假等问题,严重影响了公众的消费体验,诸多消费者购买网红直播带货遇“坑”事件频频引发舆论争议。

据北京西城法院立案庭速裁法官韩永飞介绍,主播在直播中单纯以“主播身份”或以“主播及销售者”的双重身份从事带货行为,其法律地位和法律责任具有显著差别。《合同法》第一百二十三条第二款规定:“经营者对消费者提供的商品或者服务有欺诈行为的,依照消费者权益保护法的规定承担损害赔偿责任。”《消费者权益保护法》第五十五条第一款规定:“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。”如主播事先已使用过相应商品,并尽到了基础审核义务,直播中仅仅以“主播身份”就其使用体验向其粉丝进行推荐,则无需就产品质量问题承担相应赔偿责任。如主播以盈利为目的持续性地通过网络直播形式销售商品,则其应被认定为经营者,其直播带货行为应当被认定为经营行为。如在直播带货过程中,主播存在故意告知虚假情况或隐瞒事实,致使消费者陷入错误认识进而作出错误的意思表示的情形,则应当承担三倍赔偿责任。

▶指南二:“霸王条款”非天然有效 内容合法提示到位是关键

不少人网上购物遇到“先签收后验货”“验货可以,得先交开箱费”“易损易腐货物在途中损坏、腐烂,本公司概不赔偿”“因节假日造成的延误,承运人不承担责任”等商家设定的免责条款,遇到这些不合理的霸王条款消费者如何维护自身权益呢?

韩永飞法官介绍,所谓霸王条款,就是法律条文中的格式条款。《消费者权益保护法》第二十六条规定:“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。”

司法实践中的格式条款效力认定标准主要包括两点:第一,如格式条款的内容违反强制性规定,则应认定为无效。包括违反《合同法》第五十二条、第五十三条规定,排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任,利用格式条款并借助信息手段强制交易等情形。第二,经营者针对格式条款未履行告知和说明义务,所涉条款不构成合同内容,对消费者不发生法律效力。经营者使用格式条款时,应当对与消费者有重大利害关系的内容以显著方式进行提醒,并按照消费者的要求予以说明,若经营者未履行上述义务,消费者有权撤销该格式条款的约定。

▶指南三:“预付式消费”套路多 谨慎办卡理性充值

“预付式消费”是由消费者向经营者预先支付一定数额的款项,双方按照约定方式,由消费者分次享有商品或服务的一种消费方式。“预付式消费”非常普遍,广泛存在于健身、美容、教育培训、洗车、送水、按摩、餐饮、皮鞋养护等各个行业。

西城区市场监管局消保科李智介绍,根据《消费者权益保护法》第五十三条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

李智提示消费者,在办预付费卡的时候,一定要找有实力的正规经营主体,不要受预付卡优惠力度的影响,把经营者的口头承诺落实到书面文字上,最好能签一份协议或者合同,确定双方的权利义务关系。同时,要收集好交钱凭证等相关证据,防患于未然。

■生活资讯

北京市45种生活必需品价格监测表

采集日期:2020年12月16日 单位:元/斤

品类	家乐福	京客隆	物美	美廉美	永辉	沃尔玛	幸福	盒马	顺天府	首航	欧尚	天客隆大型	超市发美欣店	新世纪	均值	涨幅%
黄瓜	3.72	2.86		2.98	2.47	5.39	2.98	6.03	2.98	2.99	2.79		1.99	3.58	3.40	3.03%
芹菜	1.99	2.15	2.52	2.58	2.52	1.93	2.48	2.50	1.68	2.99	2.24	1.98	2.59	2.58	2.34	5.32%
生菜	3.49	3.08	3.65	3.98	3.17	4.48	2.98	6.13	2.48	2.52	3.08	2.98	2.89	2.98	3.42	0.00%
圆茄子	3.13	3.56	3.65	5.65	4.24	3.58	4.55	3.60	2.93	3.99	3.69	2.99	3.99	4.58	3.87	5.18%
菜花	3.99	3.36	3.31	4.29	3.99	2.98	3.98	7.50	3.78	3.99	3.49	2.98	3.99	3.98	3.97	17.71%
青椒	3.58	4.51	4.65	4.21	3.84	3.69	3.98	3.97	4.48	5.28	3.98	3.99	3.59	4.38	4.15	8.34%
尖椒	5.99	5.58	5.28	4.18	5.49	5.63	5.98	5.15	4.78	6.99	5.98	5.99	5.59	5.98	5.51	3.63%
豆角	5.99	5.85	5.31	5.31	5.74	9.48	3.99	6.48	4.83	6.99	5.14	3.99	4.99	7.98	5.86	-3.44%
蒜苗	7.99	8.62	7.95	6.96	8.49	6.98	8.99	9.75	8.80	8.29	4.98	4.99	5.59	8.98	7.57	9.55%
西红柿	3.97	3.39	3.88	3.68	3.39	2.82	3.48	3.30	2.88	4.25	3.69	4.99	2.99	3.98	3.52	1.17%
白萝卜	1.59	1.26	1.38	1.32	1.39	1.69	1.49	2.38	1.58	1.52	1.79	1.88	1.99	1.78	1.65	13.14%
胡萝卜	2.28	1.62	0.99	1.34	1.69	2.19	1.69	2.55	1.38	2.69	1.89	1.48	1.69	1.78	1.80	-0.57%
心里美萝卜	2.99	1.99	1.98	1.98	1.69		1.98	8.42	1.68	2.28		1.99		2.5	2.58	-9.98%
小白菜	3.99	4.55	3.28	3.23	3.32	3.98	3.98	3.00	4.48	2.99	3.49	1.68	2.99	4.58	3.54	6.11%
平菇		7.57	8.01				2.99	8.16	3.98	5.99	7.85	3.98	4.99	4.98	5.85	2.29%
蒜头	2.89	1.85	1.95	1.75	1.77	2.28	1.78	4.50	1.58	2.79	2.48	1.99	1.59	2.38	2.26	8.56%
绿豆芽	7.00	6.00	4.30	2.90	6.44		2.48	6.45		5.10	6.00	5.6	6.43	6	5.39	2.24%
黄豆芽	7.00	6.00	4.39	2.90	6.37		2.48	6.45		5.10	3.50	5.6	6.43	6	5.18	-8.69%
土豆	1.79	1.72	1.45	1.45	1.64	1.58	1.58	2.38	1.68	2.02	1.89	1.99	1.39	2.98	1.82	-10.97%
苦瓜	7.49	7.66	9.29	7.96	6.99	8.98	7.98	5.23	8.40	8.99	6.49	7.99	7.99	5.98	7.57	14.96%
冬瓜	2.84	1.69	4.13	3.64	3.01	2.44	3.48	5.97	3.18	3.58	3.49	1.99	1.99	3	3.17	20.23%
黄瓜	2.99	3.18	2.98	2.98	2.69	2.45	3.48	3.22	2.38	2.99	3.24	3.99	3.59	2.98	3.08	-3.30%
圆白菜	1.58	1.69	1.85	1.32	1.39	1.93	1.69	2.37	1.28	1.82	1.49	1.99	1.59	2.38	1.73	-8.21%
韭菜		6.08	4.74	4.08	5.74	8.98	3.98	11.00	4.98	5.60		3.99	5.99	3.58	5.73	-8.83%
菠菜	2.56	3.19	4.51	3.98	4.99	4.28	2.48	6.16	2.93	3.99	3.24	2.68	1.99	2.98	3.57	-6.57%
大白菜	0.54	0.59	0.86	0.59	0.42	0.99	0.58	0.99	0.78	0.79	0.54	0.98	0.49	0.98	0.72	-18.56%
油麦菜	4.99	4.26	4.90	4.26	4.99	4.88	3.99	4.66	3.98	4.99	2.98	4.99	3.99	3.98	4.42	8.66%
油菜	1.99	2.19	3.31	2.46	1.54	2.43	1.99	4.50	1.98	2.99	1.13	1.98	1.59	2.58	2.33	-6.08%
大葱	6.13	4.55	5.38	5.05	4.84	6.98	4.98	4.33	4.98	5.32	3.99	4.99	5.59	5.98	5.22	7.79%
生姜	14.20	10.22	10.11	8.08	7.74	11.48	7.98	14.00	6.98	10.93	11.72	15.8	8.89	9.8	10.57	1.16%
大蒜	4.99	4.92	4.62	4.65	4.49	4.88	2.99	7.50	4.33	5.59	4.98	3.98	4.39	5.98	4.88	-1.69%
鸡蛋	4.14	4.52	3.91	3.88	4.07	4.18	3.49	13.78	3.78	3.92	4.50	4.58	5.99	4.98	4.98	-11.49%
白条鸡	11.80	12.30	14.27	12.56	16.60	28.80	10.90	24.07	18.80	16.90	21.80	15.99	19	22.8	17.51	2.17%
鲈鱼	12.80	14.70		8.89	8.29		12.85	29.20	14.30	12.80	8.40	12.8	8.99	13.8	13.15	-4.89%
带鱼	29.80	37.80	14.98	25.59	15.92	21.90	25.40	23.80	27.35	32.80	24.35	13.98	15.9	29.8	24.24	5.53%
鲜牛肉	72.30	44.80	38.25	59.99	52.44	79.65	39.94	55.27	38.35	36.50	61.90	49.8	49.8	48.8	51.98	2.20%
鲜猪肉	36.60	34.56	33.32	33.31	30.98	30.40	31.90	42.77	25.30	32.50	31.40	43.8	35.9	39.8	34.47	-3.24%
鲜羊肉	50.08	47.80	35.88	54.24	40.31		49.85	64.83	45.80	49.83	59.80	55.8	58	49.8	50.93	1.49%
羊肉片	51.50	49.67	34.78	43.95	53.48	39.35	46.35	51.53	36.80	42.83	49.90	39.8	51.5	49.8	45.80	1.01%
鸭子	10.15		25.98	7.50	14.30	28.35	5.90	28.28	8.80	8.23	25.30	7.9		15.8	15.52	3.60%
梗米	2.48	2.78	2.52	2.52	2.47	1.88	2.49		2.53	2.79	2.70	2.35	2.5		2.50	-4.48%
富强粉	1.89	2.08	1.83	2.59	2.19	1.82	2.35	2.16	9.75	1.79		2.29	1.98	2.49	2.71	17.17%
标准粉	2.99	1.95	1.90	1.95	1.49		1.99		2.19	2.06					2.08	-1.18%
金龙鱼植物调和油(5L)	65.90	59.90	63.20	65.45	73.15	63.90	56.35		59.90	63.90	64.90	72.9		74.9	65.78	3.34%
鲁花花生油(5L)	168.825	159.90	159.90	159.60	159.88	159.90	159.90	159.90	159.90	159.90	159.90	159.9	159.9	159.9	160.51	0.29%

(以上信息由北京市职工物价监督总站提供)

·广告·

丰台区市场监管局

走进社区开展安全用药月活动

近日,“安全用药 战疫同行”主题月活动走进丰益花园社区,为居民带来药品安全知识。丰台区市场监督管理局、丰台街道办事处、信海科园大药房和银龄中医院的药师、社区居民代表40余人参加了现场活动。

丰台区市场监管局副局长霍青萍介绍了丰台市场监管局抗击疫情的工作内容,包括保障全区230万人的核酸检测;统筹调配口罩货源,选取100余家经营规范、人口密集区域药店进行投放,满足群众日常防护及复工复产需要;督促全区400余家药店坚持正常营业,发挥“哨点”功能,落实疫情“早发现”要求。

信海科园大药房药师讲解中药饮片相关知识,现场指导社区居民如何辨别真假中药饮片。银龄中医院为社区中老年人介绍了合理用药知识。丰台区市场监管局执法人员向社区居民介绍安全购买药品、化妆品相关知识。

最后,丰台区市场监管局执法人员对社区居民答疑解惑并向社区居民发放了宣传册和口罩等防护物品。通过安全用药宣传,社区居民进一步增强了用药安全知识和防疫意识,提高了药品安全素养。

(纪卿飞)

遗失声明

遗失物名称	北京市房山区科对混合有限责任公司第三联商业发票(编号:00031137 至 00)(编号码:00031100—00713100,00713600—00713700,00763100—00763300,00763701—00763800,00769151—00769400,00740001—00740400,00741081—00741085,00741885—00741900)
声明人	郭永,北京博华物业管理有限公司

北京市朝阳区人民法院公示送达公告(一)
(2020)京0105民初24855号
被告:北京市朝阳区人民法院:
本院受理原告北京市朝阳区人民法院诉被告北京市朝阳区人民法院一案,现依法向你公开送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、证据材料清单、民事诉讼风险提示书、诉讼权利义务告知书、合议庭组成人员通知书、开庭传票。自公告之日起45日内向本院领取上述诉讼文书,逾期视为送达。
特此公告。
二〇二〇年十二月十八日