

“舌尖上的农科院”走红

# 消费者知情权该如何维护?



■ 中国妇女报全媒体记者 何蒙

去年底,媒体对一些零食“学历造假”的事件进行曝光。时隔月余,中国妇女报全媒体记者在某知名购物平台发现,被曝光的零食依然在售卖,“学历造假”行为不仅限于零食,而是涵盖了诸多农副产品,并且经营稳定运行。这背后是怎么回事?

## 零食造假“高学历”被侵权方维权乏力

事情缘起上海市消费者权益保护委员会(以下简称“上海市消保委”)对名为某农大蔬菜卷的零食展开调查,那些冠以“某某农科院”研制、“某某农业大学”开发的“绿色健康”零食,是真的吗?

上海市消保委给东北农业大学发出了查询函,校方回复:东北农业大学不开展对外生产经营工作,蔬菜卷不是学校生产的产品,商品宣传不属实。

上海市消保委随机选取线上销售的13种宣称由“农科院”“农业大学”等机构参与研发的食品,并开展调查核实。其中5款产品被相关机构明确回函否认有关联,4款产品确认参与研发,其余4款相关机构未作出明确回应。

冠名为虚假的商品,其质量又如何呢?经上海市营养食品质量监督检验站检测,上述零食某农大蔬菜卷蛋白质含量低于包装标示的每百克10.0克;脂肪实测含量高于包装标示的每百克15.8克。蛋白质和脂肪的实测含量均不符合国家标准的允许误差范围。

记者在某知名购物平台搜索该蔬菜卷名字,点击进入,在列表页面的首屏、二屏有五家售卖该零食的店铺。有两家店铺的名字就含有“农大”二字。打开其中一家店铺,有数款商品冠以“某农大”名称。

在“问大家”板块,有人提醒:蔬菜卷被媒体曝光了,跟“农大”没关系,是假的。有消费者表

示惊讶:刚刚囤了一堆准备给家人吃!显然,尽管多家媒体对此进行了澄清、曝光,依然有消费者并不知情。同时,产品仍然可以正常下单购买。

上海市农业科学院2022年委托一家律师事务所进行相应侵权情况排查,发现有20余家店铺有侵权行为。委托两家(院属)成果转化平台向相关市场监督管理部门进行反映。“但是这种情况依然存在,一方面缺乏维权的经验;另一方面在人力、物力、财力方面比较欠缺,所以很难去完成相应的维权行为。”上海市农业科学院成果转化处处长周昌艳表示。

而普通消费者维权就更难了,消费者江小姐说:“无论是一袋零食,还是一包黑芝麻,价格一二十元,发觉被骗也不大可能去维权,感觉得不偿失,而且也不知道怎么弄。”

## 知情权是公平交易的前提

西南政法大学教授黄忠表示,消费者知情权是指消费者在购买、使用的商品或者接受服务的过程中,所享有的获取与商品或者服务相关的真实、充分、准确、适当信息的权利。这一权利是实现消费者自主选择商品或服务,确保自主、公平交易的前提。

实践中,消费者的知情权与经营者的商业秘密之间可能存在冲突,如果法律法规和交易习惯未有规定,则通常需要基于比例原则进行个案的利益衡量。一般认为,经营者对直接影响消费者选择权行使和真实意思表示的重要信息负有主动告知义务,并且经营者还应当以消费者能够接受和理解的方式进行特别提示与说明。

司法实务中,经营者对属于主动告知义务范围的内容未向消费者明确告知的,则会涉嫌构成对消费者知情权的侵犯。侵犯消费者知情权属于一般侵权责任,应当依据填平原则进行赔偿。当然,如果经营者系故意隐瞒真相,诱导消费者交易的,则可能涉嫌欺诈,按照我国法律

规定,应当承担惩罚性的赔偿责任。

北京市中闻律师事务所律师李斌表示,现代食品工业发达,零食成分多种多样、生产工艺较为复杂,供需双方信息显著不对称。为确保消费者充分了解商品信息进而合理做出购买决策,消费者权益保护法第八条规定消费者享有知情权,有权了解商品的产地、生产者、主要成分等信息。与此相对应,该法第二十条规定经营者负有如实告知义务,应当真实、全面地披露商品信息,不得作虚假或引人误解的宣传,以充分保障消费者的知情权。

零食是否系某“农大”或“农科院”研发,对消费者做出购买决策可能有实质性影响,属于经营者应当依法如实告知的信息。经营者虚假冠名的行为不仅侵害了消费者的知情权,而且依据广告法第四条规定,广告不得含有虚假或引人误解的内容,经营者制作、发布虚假冠名的商品广告还涉嫌构成虚假广告违法行为。依据消费者权益保护法第五十五条第一款规定,经营者提供商品有欺诈行为的,消费者有权要求其承担退一赔三最低500元的惩罚性赔偿责任。

## 经营者诚信守法方可行稳致远

关于消费者知情权案件近年呈现的特点,北京市朝阳区人民法院望京法庭庭长于婷介绍,实践中,经营者侵害消费者知情权的表现形式主要为:一类是未向消费者告知或不完全告知;另一类是虚假告知。

涉及消费者知情权案件领域呈现如下特点:网络购物领域问题频发,如网购到假冒伪劣商品、商品宣传与实物不符,海外代购引发纠纷等;惩罚性赔偿案件逐渐增多,消费者维权多以欺诈、虚假宣传为由要求经营者承担惩罚性赔偿责任;食品安全类纠纷不断,消费者因购买食品、保健品引发纠纷,如食品标签未标注某种成分含量,保健品中某成分标注含量超过国家标准等。

面对丰富又复杂的消费市场,于婷建议消费者积极维护自身权益,首先是提高维权意识,增强风险防范能力。通过正规渠道购买商品或服务;认真查阅、询问清楚所购买商品或服务的详细信息;收到商品后,及时查验商品品质,保存好订单信息及购买凭证。

权利受到损害时,及时保存证据,依法寻求救济途径。与经营者协商和解,如无法协商一致,可向商家所在平台投诉、拨打12315投诉电话或向市场监督管理部门投诉,也可向人民法院提起诉讼。

一旦发生诉讼,消费者将面临什么?于婷说,消费者可通过现场立案、邮寄立案、网上立案等方式向人民法院提起民事诉讼。

为减轻诉累,快速妥善化解纠纷,立案前,法院在征得当事人同意后,对适宜调解的案件进行诉前调解,对调解成功的案件,出具调解书或进行司法确认,对调解不成的案件,再转入诉讼程序。

诉讼中,可通过互联网或专用网络在线完成立案、调解、证据交换、庭审、送达等全部或部分诉讼环节,增强了诉讼便利,降低了诉讼成本,回应了群众的司法需求。

李斌表示,市场经济是法治经济。经营者应当树立守法合规、诚信经营理念。经营者尊重和保障消费者合法权益,以品质和信誉赢得消费者的信任,是防范违约侵权、行政处罚和信用惩戒等法律风险,实现企业行稳致远、基业长青的根本之道。

## 法治人物

# 王栖鸾:勤思笃行中坚守对知识产权审判的不变初心

“我热爱知识产权审判事业,热爱我们的集体。”以案为“媒”,树立起全社会对知识产权的保护共识,是她的法治心愿

■ 李婧怡

北京市中关村科技园是我国第一个国家级高新技术产业开发区、第一个国家自主创新示范区、第一个国家级人才特区。这片土地不断孕育着新科技、新产业、新挑战。北京市海淀区人民法院(以下简称海淀法院)扎根于这片沃土,这里的知识产权法官也因此成为一份始终要与科技、文创浪潮并行的职业。

中国法院十大知识产权案件、全国百场优秀庭审、北京法院优秀裁判文书一等奖、北京法院优秀调研成果一等奖、全国知识产权保护工作成绩突出个人、北京法院知识产权审判业务标兵第一名……日拱一卒,聚沙成塔。这些荣誉的获得者是海淀法院民事审判五庭(知识产权审判庭)庭长王栖鸾,时至今日,她已从事知识产权审判12余年。对王栖鸾而言,人生和办案皆如习字,唯有经过多年磨炼,方能妙在心手、举重若轻。

## 精研审判 攻“新”克难

2010年7月,从对外经贸大学获得硕士学位后,王栖鸾考入海淀法院,被分到知识产权审判庭工作。从法官助理到员额法官,令她感受最深的是知识产权领域的新类型案件和疑难复



杂案件越来越多,首例案件也越来越多。如何给新类型案件以专业有力的司法回应?王栖鸾常从受众角度去反观自己的庭审和文书,从中提升,她致力于在严谨、流畅的庭审节奏与裁判文书中,推动问题的解决。

2019年,王栖鸾审理了“全国首例域名解析商侵权纠纷案”,该案首次涉及域名解析服务的性质等难点问题,且作为原告的商标权人是涉外主体,案件裁判直接关系到国外对我国知识产权保护水平的认识。

庭审前,王栖鸾下足了功夫,着力挖掘庭前会议互动功能,“引导当事人共同梳理主张、固定证据,把焦点说清楚弄明白。”在把握案件全貌后,她在庭审中突出重点和逻辑,让当事人的交互、对抗有序推进。在充分查明域名解析服务技术原理的情况下,王栖鸾首次认定域名解析服务商为网络服务提供者,通过考量权利人权利保护、网络用户利益及域名服务相关行业发展的利益平衡,认定域名解析商虽然未停止解析,但是进行了“转通知”,应属尽到合理的注意义务。

精细打磨每一份裁判文书,是王栖鸾多年来的坚持。“知识产权案件证据数量动辄上百份,疑难案件庭审前,我会先行撰写判决书的事实查明部分,结合庭前会议明确开庭审查重点,以判决书思维反向引导事实查明。”王栖鸾说。写作时,王栖鸾注重案件事实的梳理归纳,让论理部分与事实查明逻辑一致,在繁简有度中展现裁判思维。在北京法院优秀裁判文书网上互评比活动中,王栖鸾撰写的裁判文书连续四年获奖。

## 砥志研思 源头回溯

近年来,海淀法院持续强化知识产权司法保护力度,知识产权案件“源头回溯”治理机制不断拓宽覆盖面。每年知识产权日期间,海淀法院民事审判五庭(知识产权审判庭)都会召开新闻发布会。王栖鸾作为主要执笔人,围绕“互联网+教育”“新类型网络不正当竞争纠纷”等主题撰写了知识产权审判白皮书并发表典型案例,撰写的《关于网络平台不正当竞争纠纷溯源治理机制的研究》,获得2022年度海淀区优秀调研成果。

随着网络直播产业迅速崛起,网络直播行

■ 史春楚

15岁少年王某出于好奇扮酷心理到一家刺青店纹身,家长发现后一怒之下将刺青店诉至法院。近日,安徽省无为市人民法院对此案作出判决,认为刺青店提供服务前既未主动询问王某是否成年,也未在店内张贴醒目的禁止未成年人纹身的标志,对王某的损失赔偿应承担70%的责任。最终,由刺青店返还王某文身费用300元,同时赔偿王某各项损失5886元。

近年来,文身出现低龄化现象,一些未成年人也加入了文身大军。而文身显然是对未成年人有百害而无一利的侵权行为,故经营者被判赔偿损失是咎由自取。

文身一时爽,遗憾伴终身。文身属于特殊癖好,成为很多行业的禁止性入职门槛。如入伍、公职人员招录等多数行业都限制招录文身人员。故在文身成为负面标签,只会给未成年人带来不利影响的背景下,任何人都不应该向未成年人提供文身服务。

未成年人保护法明确规定,保护未成年人应当坚持最有利于未成年人的原则。根据民法典,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认,但是可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。文身显然不仅不是纯获利益的行为,相反属于侵害未成年人身心健康的侵权行为,故监护人不予追认的话,经营者的该项服务应属无效合同。经营者也不该啥钱都赚,向未成年人提供侵害其身心健康的文身。

2022年6月6日,国务院未成年人保护工作领导小组办公室印发《未成年人文身治理工作办法》,强调任何企业、组织和个人不得向未成年人提供文身服务,不得胁迫、引诱、教唆未成年人文身。卫生健康部门不得审批同意医疗卫生机构(含医疗美容机构)开展未成年人文身服务项目。市场监管部门在办理市场主体登记注册时,对于经营范围中包含文身服务活动的市场主体,应当在其营业执照经营范围后明确标注“除面向未成年人”,并指导其自觉规范经营。

因此,法院判决经营者退还费用并赔偿损失的做法体现出司法机关保护未成年人合法权益的职能。且该裁判有着重要的示范和警示意义,所有经营者理当以此为戒。

保护未成年人是全社会的共同责任,人民法院的裁判属于事后救济,但金钱赔偿未必能足以弥补给未成年人造成的伤害。更重要的是做好预防工作,市场监管部门理当依法查处并严惩向未成年人提供文身服务的经营者行为。进而提高这一赚“黑心钱”行为的法律成本,让未成年人免遭无知懵懂之下带来的文身“刺痛”。

# 给未成年人文身被判赔偿具有示范意义

## 维权工作

# 重庆合川区“兰姐工作室”全链条维护妇女儿童权益

# 全链条维护妇女儿童权益

■ 中国妇女报全媒体记者 任然 乐丁

在6岁的小文心中,兰姐是一位慈爱能干的婆婆,就是因为她,自己才能和小伙伴一起走进学堂。小文是非婚生子,由于没有出生医学证明无法入学。小文父亲多次联系其母请求协助补办手续,均遭拒绝。无奈之下,小文父亲拨通了重庆市合川区妇联“兰姐工作室”电话。工作室第一时间组成工作组,与区公安局、卫健委以及孩子出生地妇联等多方联动,寻求解决途径。区妇联协助小文父亲收集其母当年分娩时的住院凭证等资料,并带他们做了亲子鉴定,同时协调小文出生地医院出具了与其父亲有关的出生医学证明。随后,区妇联向小文父亲户籍所在地派出所发函,商请依法为小文上户口。4个月

后,小文顺利入学。兰姐是合川区妇联的干部,也是“兰姐工作室”负责人。自2021年工作室成立以来,合川区妇联以此为依托,实现了工作有亮点,服务有成效的妇女儿童维权新格局。

## 聚多方力织维权网

“兰姐工作室”是由合川区妇联牵头区法院、区检察院、区公安局等部门共同成立,搭建了由“1名金牌调解员+N名妇联干部+N名心理学及法律专业志愿者”组成的妇女儿童维权咨询服务队伍,充分发挥12338妇女维权公益服务热线作用,实行“5个服务”机制和首问负责制,为市民提供家庭纠纷化解以及心理疏导、维权咨询保护等多元化、高水平服务。建立起“小兰姐”妇联执委“1+1+N”工作制度(即:1名妇联主席+1名执委+执委连N户),围绕困境妇女和高风险家庭,排查实际困难和矛盾隐患,精准建立台账,及时掌握情况、分析研判。

为打通妇女维权的“最后一公里”,合川区妇联在镇街、村(社区)等基层妇联组织以及区法院、区检察院设立了兰姐工作站,构建起以区妇联为中心、30个镇街妇联及部门、419个村(社区)共同参与的服务网络,形成了党委领导、政府主导、部门协调、全社会参与的妇女儿童工作格局。同时推动在基层党组织活动阵地中整合共建“妇女儿童之家”,家长学校等纠纷调解场所,不断实现妇联维权多元声量。

## 发多元声从源头防

从源头上预防对妇女儿童的侵权行为,让维护妇女儿童合法权益成为社会共识。合川区妇联组建了“小兰姐法治宣传队伍”,联合司法、教育、关工委等部门以法治宣传进机关、进社区、进校园、进家庭以及“三下乡”等形式,抓住家风家教主题宣传月等节点,开展民法典、妇女权益保障法、家庭教育促进法等法律法规宣传,营造尊重关爱妇女儿童的社会氛围。

三年来,合川区妇联以打造“兰姐工作室”为依托,积极构建起多方协调联动维权工作机制,区妇联与各职能部门紧密配合、全面联动,实现了“1+1>2”的聚合效应。建设起横向到边、纵向到底的“小兰姐”妇女儿童维权、家庭教育指导、婚姻家庭纠纷化解工作站,妇女儿童权益维护更有保障,更可持续。