

年味正浓,消费火热,如何规避套路? 不被侵权? 安全消费?

维权不打烊 安全过好年

中国妇女报全媒体记者 董颖

进入2月,过年的气息扑面而来,人们聚餐、出行、采购等各类活动掀起了消费市场的一波热潮。在这个过程中,自身财产、人身权益也要格外注意,中国妇女报全媒体记者采访并梳理了今年春节前夕出现的几个现象,邀请北京天霜律师事务所律师、北京多元调解发展促进会调解员、北京互联网法院诉前调解委员会特邀调解员朱岩为大家支招。

餐饮:最低消费、开瓶费卷土重来

龙年春节临近,年夜饭预订火爆,记者在走访时发现,“最低消费”“开瓶费”竟然在年夜饭中“复活”了。在饭店吃年夜饭,已成为许多家庭的习惯,为了节日期间利益最大化,一些饭店将“最低消费”作为门槛。消费者达不到规定的“标准”,便无法订到餐位。比如某中型饭店,包厢点餐不得低于2088元;大厅就餐“大桌最低消费1588元,小桌最低人均200元”。根据这个“规定”,一家三口至少要点够600元的菜品。就连曾经饱受诟病的“开瓶费”也改头换面,变相卷土重来。记者在位于北京东三环的某五星级饭店询问可否自带红酒,服务人员告知:“我们不收开瓶费,只收醒酒器使用费,一瓶酒100元。”

早在2014年,商务部和国家发改委就曾联合颁布《餐饮业经营管理办法(试行)》,明确规定“禁止餐饮经营者设置最低消费”。2021年,《北京市反食品浪费规定》也提出,“餐饮服务经营者应当明示服务项目及其收费标准,不得设置最低消费额”。遇到这类情况,消费者该如何保护自身权益?

律师解读

朱岩:根据消费者权益保护法第二十六条第二款、第三款规定:“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”北京市工商局也向社会发布了“禁止自带酒水”“包间最低消费”

“消毒餐具另收费”等餐饮行业常见的不公平格式条款。

“禁止自带酒水”“包间设置最低消费”均属于餐饮经营者利用其优势地位,作出的加重消费者责任的不公平、不合理的规定,违反了相关法律规定,属于“霸王条款”。春节期间,哪怕生意再红火,都应该遵守法律法规,保障消费者的权益。

如果消费者在就餐时遭遇霸王条款产生纠纷,与商家协商不成时,可以保留好相关证据,通过拨打12315投诉电话、前往市场监管部门投诉或者向人民法院提起民事诉讼等途径维护自身权益。另外提醒广大消费者,年夜饭预订还需要分辨“定金”和“订金”。如果是“定”字,在法律上具有对合同约定的担保作用,定金在总价款的20%以内,若消费者违约则无权要求商家退还定金,商家违约则应当依法双倍返还定金。如果是“订金”,就并非法律概念,一般情况下不具有担保的功能,其法律后果具体要结合合同内容、交易习惯来确定。一方发生违约情形下,是可以要求退还的。同时还需注意,在商家无过错的前提下,若双方约定了年夜饭的具体菜品,而商家能够提供材料购买、支出转账等凭证的话,则也有可能被视为商家为合同履行付出前期支出。面对这种情况,即使合同解除,给付订金的一方也可能需按价赔偿守约方前期损失。

出行:平台看人下菜碟,同一航班价不同

有网友称,在某购票平台订机票时发现同一航班显示了差异巨大的不同价格,质疑大数据杀熟。该网友预订的2月7日由河南郑州飞往广东珠海的同一次航班,三个不同手机、不同账号搜索该航班显示出不同价格:400元、480元和1330元。平台客服解释称,每位旅客的随机优惠不同。因此,这个话题冲上热搜,不少网友都分享了自己“被杀熟”的经历。

律师解读

朱岩:平台“大数据杀熟”是典型的违法违规行为。我国消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。2022年3月1日起施行的《互联网信息服务算法推荐管理规

定》明确要求,“不得根据消费者的偏好、交易习惯等特征利用算法在交易价格等交易条件上实施不合理的差别待遇”。

为打击在线旅游“大数据杀熟”,文化和旅游部发布的《在线旅游经营服务管理暂行规定》明确:在线旅游经营者不得滥用大数据分析等技术手段,基于旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平的交易条件,侵犯旅游者合法权益。

我国“大数据杀熟第一案”中,胡某某通过某OTA订购了一家酒店的豪华湖景大床房,结果所支付的价款高于酒店实际挂牌价一倍多。最后二审法院支持了其退一赔三的诉求。

由此可见法律对“大数据杀熟”的行为是明令禁止的。但由于目前司法实践中对“大数据杀熟”尚没有明确法律定义,缺乏统一判定标准,加之各方立场不同,难以达成统一意见。例如,互联网企业通过大数据给消费者“画像”,精准推送给消费者“大数据”认为的更适合的商品或服务,或以新人红包、专享优惠等手段营销,并且认为这是一种市场细分定价行为,在不违反法律强制性规范的前提下,不具有违法性。如果卖方企业不具有法律意义上的市场支配力,则根据私法自治原则,在自愿交易的情况下,是合法合规的营销手段。而消费者认为,只要达到“三同”,即同时、在同一平台、购买同一商品或服务时,实际成交价不同,就是不公平,就是“大数据杀熟”。为解决这一矛盾,还需要立法者进一步制定相关实施细则,明确哪些行为属于合法合规的营销行为,哪些行为是滥用数据信息价格歧视的“大数据杀熟”,从而达到真正维护消费者权益,为实现社会公平正义保驾护航。

网购:“朋友圈”、直播间售卖烟花爆竹

近日,记者发现各种烟花爆竹在“朋友圈”、社交群里刷屏了。据观察,这些卖家可能是无证经营,采用网上付款、快递、自提等方式销售。

烟花爆竹这类危险品,个人存储、运输、销售,不仅违法,可能存在重大安全隐患。运输过程中的颠簸、碰撞、挤压极易引发烟花爆竹爆燃、爆炸,造成事故。

律师解读

朱岩:按照《烟花爆竹安全管理条例》



维权工作

中国妇女报全媒体记者 吴军华 李青雯

“多亏了妇联姐妹们的奔波调解,帮我争取到了经济赔偿金。”春节前夕,吴女士的揪心事尘埃落定。

吴女士是从贵州省嫁到福建省建宁县的外地媳妇,婚后因感情不和与丈夫闹离婚。去年12月,因抚养权问题婆媳发生冲突,前夫的哥哥打伤了吴女士。后来,吴女士的姐姐从贵州赶到建宁县妇联寻求帮助。得知情况后,建宁县妇联立即与派出所取得联系,与法医一同前往医院为吴女士做伤情鉴定,经过多番调解沟通,最终为吴女士争取到经济赔偿4万元。

近年来,建宁县妇联把婚姻家庭矛盾纠纷预防化解作为妇联参与基层治理的柔性“引擎”和“我为妇女群众办实事”的暖心项目,探索出“三联三心”婚恋家庭矛盾化解工作机制。

部门联合,全心维护家庭权益

建宁县妇联联合法院、民政等部门创新建立“家事司法社区共治”工作机制,拓宽婚姻家庭纠纷多元化解渠道,面向全县家庭开展“宣传排查、家庭赋能、法律服务、司法救助、关爱帮扶”全方位直通服务,打通服务妇女家庭的“最后一米”。

为搭好服务平台,建宁县妇联将“妇女儿童维权服务”列入县妇联重点任务清单,积极发挥“金饶福家”公益家事法律服务中心、婚姻家庭纠纷人民调解委员会等各类平台作用,开展婚恋家庭纠纷多元化咨询、辅导、调解工作。去年,县法院发出人身安全保护令1份,检察院制发《督促监护令》6份,公安部门出具家庭暴力告诫书64份,形成有力的法律震慑。

强化培训是提升履职能力的重要一环。建宁县妇联启动妇联系统“法律明白人”培养工程,鼓励基层妇联委与网格员双向任职,常态化开展婚姻家庭辅导员业务培训。目前已招募婚姻家庭辅导志愿者69人,培育巾帼法律明白人179人,村妇联执委兼职村(社区)网格员89名,占全县女性网格员总数的90%,实现妇女干部“进网入格”,为基层治理注入“活化剂”。

三级联动,贴心化解家庭纠纷

通过关爱服务消弭家庭分歧,也是建宁县妇联在处理婚姻家庭矛盾的工作方法之一。县妇联通过发动婚姻家庭辅导志愿者、社会爱心人士等,组建“爱心敲门”巾帼志愿服务队,开展家庭关爱志愿服务。一年来,全县112支巾帼志愿服务队累计完成各类志愿服务473场次,为困难妇女、春蕾女童提供入户家访、物资募集等服务160余人次,募集“春蕾计划”、母亲健康“1+1”等公益项目救助金21万元,为64名困难妇女儿童发放救助金45.8万元,用关心关爱减少婚姻失败、情感失和、家庭暴力等突出问题的发生。

为夯实基层队伍,建宁县妇联将力量下沉,依托县、乡、村妇女儿童维权三级网络,组建“婚姻家庭辅导员”“春蕾安全员”、巾帼“法律明白人”等“三员”队伍99支,成员493人,深入基层一线,每月对婚姻家庭矛盾纠纷进行排查,并按轻重程度进行“红、黄、蓝”三色管理、分级处置。去年以来,共排查化解婚姻家庭矛盾纠纷51件,配合公安机关化解家庭婚恋警情34起。

此外,建宁县妇联建立县、乡、村三级妇女维权服务站、家庭暴力报警点、妇女法律援助站、社区婚姻家庭纠纷调解工作室等121个,完善县、乡、村三级妇联主席常态化接待制度,综合运用教育、疏导、服务、调解等方法,做好上访妇女的情绪疏导、矛盾化解工作。近两年,为妇女儿童提供法律咨询和帮助210余人(次)。

社工联通,暖心护航家庭幸福

建宁县妇联在县婚姻登记处设立婚姻家庭辅导中心,采取政府购买服务的方式,安排社工入驻,为婚恋家庭纠纷当事人提供婚前辅导、个案服务等服务,最大限度地减少冲动离婚的人数,把婚姻家庭辅导室打造成情理相融的“妇”字号综合服务平台,提高婚恋家庭纠纷防范水平。去年,婚姻家庭辅导室共接待面对面咨询307对夫妻,63对夫妻经过调处成功劝和。

为培育新型婚育文化,建宁县妇联积极开展上门送婚姻辅导、送法律服务活动,推动婚恋家庭纠纷关口前移、源头预防,传播优良家教家风。去年,县婚姻家庭辅导志愿者主动进入社区常态化开展“智慧夫妻 幸福婚姻”必修课、“让爱住我家”家庭教育课45场次。

福建省建宁县妇联基层社会治理的柔性“引擎”

『三联三心』有效化解家庭纠纷

法治人物

让调解从法庭到草原,让法治从纸上到心上,她日复一日,年复一年,用脚步丈量脚下的热土,让更多的人感受司法的温暖和法治的力量

曼司亚,做播撒法治种子的“蒲公英”

中国妇女报全媒体记者 王江平 杨舒涵

1月15日,阳光照射在新疆巴里坤哈萨克自治县海子沿乡南部巴里坤雪山上,反射出耀眼的光芒。正在为火炉加炭的该乡海子沿村牧民江爱·哈森发现远处走来几个人,定睛一看,是满面风霜的曼司亚。江爱激动地丢下煤桶,小跑上前给了曼司亚一个结实的拥抱。

曼司亚是巴里坤哈萨克自治县人民法院萨尔乔克人民法庭庭庭长,与江爱相识多年。9年前,江爱和丈夫因感情不和离婚,独自抚养两个孩子,生活一度陷入困境。作为离婚案件经办人,曼司亚虽已依法调解结案,但她心里一直挂着想江爱,隔三岔五带着礼物过来看她。



只要不是一次性付款,都签这个合同,保险。”

原来,2022年8月,牧民萨某在陶晓红的店铺购买了价值1.2万元的净水器,由于一时拿不出这么多钱,加之赊账在乡里也是常有之事,便口头约定2023年2月前付清即可。然而直到10月,萨某都没有还钱,多次讨要未果,陶晓红将其诉至法院。得知此事,曼司亚主动联系双方,进行诉前调解。

“您也看到了,我目前是真的有困难……”萨某一边叹气一边瞅着陶晓红。

“不管咋说,欠了钱就得还。我来就是帮你们解决问题的。”了解清楚事情的来龙去脉后,为了达到调解一案、普法一片的法律效果,曼司亚邀请牧民前来旁听调解过程。得知陶晓红经常通过赊账的方式帮助和减轻牧民的经济压力,萨某有些不好意思,在法官的调解下,他当场给付了欠款。

工作15年来,曼司亚办理民商事案件2098件,婚姻家庭类案件480多件,调解率达96%以上。她先后获评全国维护妇女儿童权益先进个人、新疆维吾尔自治区“人民满意的公务员”、三八红旗手等。

曼司亚说,法官就应该像生命力极强的“蒲公英”,把法治的种子播撒到草原的每一个角落。让调解从法庭到草原,让法治从纸上到心上,曼司亚日复一日,年复一年,用脚步丈量脚下的热土,让更多的人感受司法的温暖和法治的力量。

为了让牧民少跑路,曼司亚常年奔波在大山中调解矛盾纠纷,开展法治宣讲。

宠物寄养需求旺,新业态亟待新规范

孔德淇

春节将近,当游子踏上归途,日常陪伴自己的宠物便成了“孤家寡人”,很多人选择将宠物寄养。寄养场所生意火爆,但也面临着服务质量和透明度参差不齐等问题。

作为宠物市场出现的一种新业态,宠物寄养服务并非只是让宠物“居有所归”,大部分门店还提供喂养、洗护、运动、社交等一揽子服务,为节假日出行的宠物主人提供了备选方案。从市场反应来看,不少宠物寄养机构虽然有所涨价,但还是接到大量春节订单,甚至有机构被打满。

目前我国宠物经济发展仍处于初期阶段,一些寄养场所存在收费不合理、管理不透明、操作不规范等问题。此前,有媒体报道北京一家宠物寄养店“至尊总统”套房每晚4999元,价格堪比五星级酒店;由于宠物托管师疏于管理,导致寄养宠物生病住院……更有网友在社交平台反映,自己在宠物寄养中遭遇了商家坐地起价、照顾不周,甚至致使宠物死亡等问题。

当越来越多的市场主体参与进来,寄养行业竞争日趋白热化,其发展不能“无序无度”,监管既要保持一定的“容忍度”,更要制定相应的行业标准 and 规范,明确服务的内容、要求和限制。这包括寄养环境的硬性要求、宠物照顾的一般标准、应对突发的安全措施等。

就目前而言,为了防止纠纷,宠物主人应选择具备完整和专业资质的宠物托管机构,并与寄养场所签订合同,明确宠物名称、健康状况、收费标准、服务内容以及风险责任等相关信息。这实际上构成了托管服务协议,有利于确立双方的责任和义务,保障在宠物寄养过程中的权益。

随着寄养服务火爆,出现一位“位”难求的现象,“上门喂养”“家庭寄养”等新模式也悄然兴起,低收费、便捷性强等特点使其吸引大量流量,但也暗含安全隐患及管理盲区。这主要与这些新模式缺乏规则约束和有效监管,以及主要遵循当事人的约定有关。想要选择更灵活的寄养模式,供需双方一定要事先“约法三章”,无论是喂养、清洁、运动的频次和要求,抑或是对可能出现事故的定责,都宜有清晰明确的书面约定。

作为涉宠新业态存在的问题,除了寄养双方达成协议外,有关部门也应尽快出台相关行业标准和管理办法,避免寄养经济“盲目发展”,引导其走上正轨。这不仅事关广大宠物主人的权益保障,也是宠物经济高质量发展的题中之义。