

■温度 ■热度 ■力度

关注315国际消费者权益日

涉网络消费纠纷增加 消费者胜诉率超七成

本报讯(记者 黄乔)3月10日,重庆日报记者从市一中法院获悉,去年,该院共审结消费者权益保护民事案件703件,同比增加368件。其中,消费者胜诉或部分胜诉率较高,达到74.5%。

“我们审理发现,该类案件呈现出四大特点。”市一中法院相关负责人介绍,从案件类型分析,食品类案件中标签不当情况占比高。其主要表现为,因生产者对产品生产标准、成分配料、使用警示等标识标签不规范,

对消费者构成误导,从而产生影响食品安全隐患,进而损害消费者权益。

同时,涉网络消费纠纷增加,跨境纠纷案件数量不断上升。该负责人说,去年,该院审结因网络购物引发的诉讼案件175件,较2020年增加117件,同比增长约200%。

该负责人分析,网络消费持续升温,但消费者交易时难以全面掌握产品详细信息,加之部分经营者未尽到充分、全面的告知义务,还有个别经营者存在销售“三无产品”等

不法行为,侵害消费者权益,进而造成诉讼案件增加。

“从胜诉率来看,消费者胜诉或部分胜诉率较高,合法权益得到充分保障。”该负责人告诉记者,统计发现,消费者胜诉或部分胜诉率达到74.5%。法院对生产经营者未履行规范生产检验、进货审查不严、日常巡查不当、侵害消费者知情权、未尽到安全保障义务等不当行为,判决生产经营者承担退款、赔偿消费者损失、承担

惩罚性赔偿等民事责任,保障消费者合法权益。

“此外,消费民事公益诉讼案件量也呈上升趋势。”该负责人说,去年以来,该院受理检察机关、重庆市消费者权益保护委员会提起的消费民事公益诉讼5件,现已审结3件,涉及食品药品、个人信息保护等领域,确定经营者以赔礼道歉、赔偿损失、开展公益活动等形式承担民事责任,全面维护社会公共利益。

法官风险提示

对消费者的风险提示

一是在交易过程中,注意审查生产者、经营者信息和相应资格,深入了解产品和服务信息,在签订合同时应明确产品材质、执行标准、数量等重要信息,注意阅读双方的权利义务和责任条款。

二是对于经营者的口头承诺和宣传,特别是影响消费选择的信息,应要求其提供与承诺和宣传内容相符的资料,或以书面形式对相关承诺予以固定;

三是注意保留宣传介绍、收/送货凭证、定/销货单、支付货款凭证、转账明

细、产品说明书、加盖经营者印章的发票、购物小票等证据,网络消费时注意保留交易快照、聊天记录、快递单、验货视频等;

四是发生纠纷后可与经营者协商解决或向相关行政监管部门求助,以尽快解决争议,网络消费发生纠纷时及时与电商平台联系,要求其提供经营者的相关信息资料,以备诉讼需要;

五是消费者在消费时应增强自我保护意识和规则意识,如发生人身、财产损害,视情况及时就医或报警,保留病历、医疗费用凭证、报警回执等资料。

对经营者的风险提示

一是应当建立并执行进货检查验收制度,要求生产者提供生产主体资质证明、产品合格证、出厂检验单等,并检查产品包装、标识是否符合法律法规的相关规定;

二是严格履行日常查验的义务,特别是进货量、销售量较大的超市、百货公司等,应注意日常检查和巡查,对临期产品要重点关注;

三是应当充分、如实告知可能影响消费者交易选择的信息,否则可能构成欺诈或侵犯消费者知情权;

四是严格遵循产品贮存和销售条件,对于易碎、易燃、易爆等物品以及对储存温度、湿度有特殊要求的产品,应规范贮存和销售;

五是在交付产品时应检查外观是否良好,标识是否齐全,电商经营者还需特别注意包装与运输方式,避免产品因运输途中发生破损、不符合运输条件而发生纠纷;

六是提供餐饮、旅游、住宿、游乐等服务的经营者,应在经营场所的安全隐患点设置提示警示,对不适宜接受相应服务的人群进行特别提示。

(记者 黄乔)

考不过「包退费」不靠谱

来自甘肃省陇南市的程女士致电12345政务服务便民热线反映,去年她花费19800元在帮考网(运营方营业执照为重庆帮考教育科技有限公司)报名学习“一级注册消防工程师”。学习结束后程女士没有通过考试,该公司也拒绝退还学费……

程女士回忆,自己去年4月与帮考网签订协议时对方承诺,刷题以及考试成绩达到一定要求后,即使学员没有考过也会退还90%的费用。“我当时还是有些担心,如果我没有达到协议所提到的要求,还能退费吗?”帮考网工作人员口头告诉程女士,即使没有达到协议的要求也能退,但具体退还的比例没有说明。“这是一个口头承诺,我当时也没有录音,没想到到后面的纠纷埋下了隐患。”

2021年11月程女士参加了考试,遗憾没有考过。“我只考了30多分,及格线是72分。”程女士也没有达到协议要求的40分。随后她致电了帮考网客服人员,却告知由于没有达到协议要求不能退费。

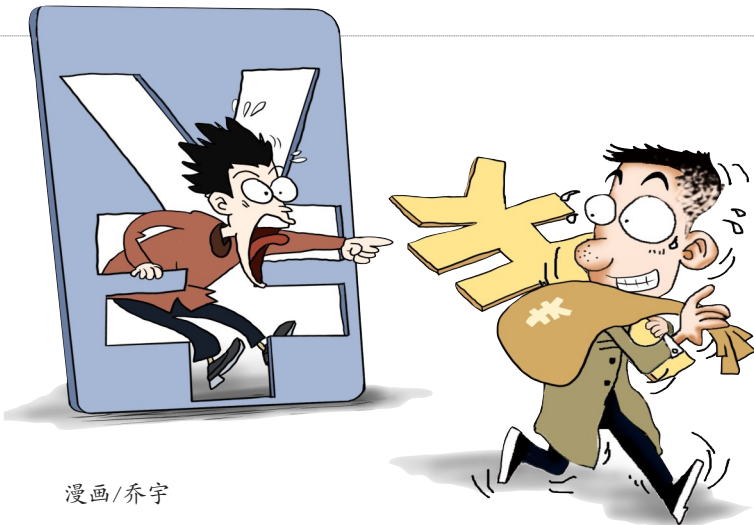
2022年2月,程女士找了律师与帮考网进行了多次沟通,也向有关部门进行了投诉。多次协商后,帮考网与程女士签订了补充协议。帮考网同意在3月15日退还大约70%的费用,扣除程女士的课时费、报名费等支出,还剩下13829元。

律师点评

北京市京师(重庆)律师事务所律师高金宽表示,“报名包过”“不过退费”的教培广告措辞,肯定有违广告法的相关规定,符合发布虚假广告、夸大培训效果的情形。在选择教培机构时,作为学员不仅要了解教培机构的师资、课程安排、授课环境等,还要着重查阅教培机构提供的服务协议内容,必要时可要求教培机构对协议条款作出解释。同时,要保存好签署后的协议文书、缴费单据及听课证等,以防后续产生纠纷,作为证据使用。

(记者 崔雁)

会员卡钱没用完餐厅却关门了



漫画/乔宇

“我们办了张充值会员卡,可钱还没用完,餐厅却关门了。”近日,市民邱先生向12345反映了自己的糟心事。

邱先生和妻子喜欢看话剧,过去时常在江北区大剧院旁一家自助餐厅就餐。“2年前去吃饭时,商家热情推销会员卡,1000元一张,凭卡每周三可半价吃饭,消费金额卡内抵扣。”夫妻俩一合计,每顿饭从近400元变为近200元,觉得划算,就一人办了一张,共支付给商家2000元。

办卡后,因工作繁忙等原因,两人看话剧的频率低了。上个月,邱先生一家人去大剧院玩耍,意外发现商家已经撤场。他马上上网查询,“原来去年这家餐厅就已经关闭了,而我们卡里还剩了接近800元。”前几天,邱先生又辗转找到这家餐厅的运营公司,对方承诺每月20日退款。

对此,邱先生有些生气:“过去我们也充过会员卡,闭店后商家都通知我们协议退款。即使餐厅关了,也应该提前通知消费者。再有,单方面规定每月20日退款,也是一种霸王条款。”

事前百般承诺,事后维权难,会员卡成了部分消费者的“糟心卡”。

律师点评

对于邱先生的遭遇,北京市京师(重庆)律师事务所律师高金宽表示,餐厅关门停业,应当本着诚实信用原则,提前向消费者做出通知。根据消费者权益保护法第53条规定,商家以充值会员卡等预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定履行。如果商家无法继续按照约定履行的,应当根据消费者的要求履行约定或者退回预付款,并承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。“很显然,文中商家应当根据邱先生夫妻的要求,及时退回二人未消费的全部款项及合理费用开支。至于商家每月20日退款的规定,只能认定为商家内部管理的一项规定,对消费者而言,并不具有约束力。”

(记者 张莎)

还清网络贷款 车辆仍不能解除抵押

市民田先生反映,2019年自己通过网上得知了一家名为微贷网的网络贷款平台,于是将自己的小轿车在该平台位于龙湖时代天街的重庆分公司办理了机动车抵押贷款,贷款共计8万元。

截至2021年12月,田先生根据合同规定,偿还完了全部贷款本金和利息,于是申请自己的小轿车解除抵押。田先生向车管所得知,解除抵押需要该平台公司派工作人员与田先生一起到车管所办理,田先生随即与平时交流的工作人员联系,对方承诺说一同前往车管所办理解除抵押贷款手续,可随后却一直以各种理由拖延拒不办理。

律师点评

上海锦天城(重庆)律师事务所律师谭彦表示,当事人应当全面履行己方合同义务,微贷网平台签约方应当履行配合解押的义务。

民法典509条规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务。

511条又规定,对合同履行方式约定不明确的,应按照有利于实现合同目的的方式履行。若合同对于解押事项有约定的,微贷网平台的签约方当然应当履行解押义务。即使合同未就相关事项进行约定,从合同目的来看,抵押是为了对田先生的借贷债务进行担保,现主债务因偿还完毕而消灭,故其合同目的已实现,该抵押担保理应解除,配合解押是微贷网平台签约方应尽的合同义务。

(记者 周松)

一周热点排序

| 事项分类 | 占比 |
|---------|--------|
| 1 医疗卫生 | 31.37% |
| 2 住房城建 | 18.61% |
| 3 劳动人社 | 14.57% |
| 4 市场监管 | 5.71% |
| 5 交通运输 | 3.60% |
| 6 治安管理 | 2.07% |
| 7 生态环境 | 1.82% |
| 8 城市管理 | 1.51% |
| 9 民生服务 | 1.32% |
| 10 科教文旅 | 0.86% |

这些事解决了

隔离地桩拆除后未修复 核实恢复

市民来电反映:万州区红花路1号水文局大门旁的人行道上以前安装了隔离地桩,后因市政施工被拆除,至今长时间未恢复,希望得到修复。

万州区市政设施维护管理中心回复:已安排工作人员前往核实,现在维修人员已对拆除的隔离桩进行了恢复。

村里违法开山采石 加强监督

市民来电反映:彭水县龙溪镇周家坝村和黄岭村有违法开山采石现象,希望核实处理。

彭水县龙溪镇政府回复:镇建环办立即组织村干部到实地核实,对开山采石问题进行了处理,目前村里已停止采石,并加强了宣传监督工作,持续打击破坏环境的行为。

人行道地砖松动有安全隐患 维修巡查

市民来电反映:巴南区鱼洞新市街往鱼洞大桥方向的人行道上,有地砖松动现象,下雨天行走存在安全隐患,希望核实处理。

巴南区市政设施管理所回复:经现场核查,情况属实,已安排相关人员对地砖进行维修处理,后续将加强日常巡查及维护。

道路上的钢板噪音扰民 拆除降噪

市民来电反映:重庆高新区香炉山街道康居西城曾家大道城市管理学院的道路上,有钢板噪音扰民现象。

重庆高新区城管局回复:施工方已对城市管理学院的道路上的钢板进行了拆除,在另一边道路上增铺了棕垫,减小噪音。同时,高新区城管局设施部督促施工单位加快进度,尽快完工,恢复道路正常运行。

新能源车正常停车被驱赶 警告处罚

市民来电反映:南岸区花园路街道南湖社区益马生鲜店门口的市政划线停车位,按政策规定新能源车可免费停车2小时,但市民停车仅1小时就被工作人员驱赶。

南岸区公共停车办公室回复:经核实情况属实,已针对停车场收费员未按新能源车相关政策执行的违规行为,对收费员进行警告和处罚。

高速路桥下焚烧垃圾 宣传禁止

市民来电反映:南川区西城街道来游社区20组高速路桥下的道路上,每天晚上7时有人焚烧垃圾和树叶。

南川区执法队回复:执法人员第一时间到现场及时扑灭了燃烧的垃圾、树叶。同时,联系来游社区负责人,要求加强环保宣传,严禁露天焚烧垃圾。

生活垃圾倒在小区附近 核实清理

市民来电反映:两江新区人和街道金祥社区东原星樾小区附近,有人将生活垃圾用大货车运到此处倾倒,臭气扰民。

两江新区人和街道办事处回复:经核实,倾倒的垃圾属于物业清掏化粪池垃圾,人和街道工作人员已联系物业进行清理,现已处理完毕。

(记者 张莎)

这些事还没解决

市民来电反映:垫江县高安镇宝鼎社区汇金佳苑小区下水道长时间堵塞无人处理,影响业主正常生活,希望核实处理。

市民来电反映:3月3日永川区三教镇利民村,当地施工队在修建厂区过程中将自来水管挖断,至今无人处理,影响村民生活用水,希望核实处理。

市民来电反映:九龙坡区华岩镇中南村15栋附近工地产生大量扬尘,影响周边市民正常生活,希望核实处理。

市民来电反映:渝北区宝圣湖街道金鹏两江时光2号门外的道路属于下坡路段,由于缺少人行红绿灯及减速带,频繁发生交通事故,希望核实处理。

(记者 张莎)

美好生活热线——对话名医名家③

嘉宾名片

杨发辉,应用心理学博士,西南大学心理学部心理咨询研究与培训中心主任,重庆心理学学会心理咨询师工作专委会主任委员,重庆市未成年人心理健康工作联盟秘书长,中国心理卫生协会心理咨询师专委会常委兼副秘书长,中国心理卫生协会认证首批心理督导师,国际认知行为治疗学院认证认知行为治疗师、认知行为治疗培训师(督导师)。

□本报记者 黄乔

据中国精神卫生调查成果新闻发布会最新调查,我国女性焦虑障碍和抑郁障碍的发病率比男性高1.5倍到2倍。

特别是针对孩子的教育问题,母亲比父亲更容易陷入焦虑,不断给孩子安排学习和活动的“鸡娃”妈妈,已成为一种普遍现象。本报美好生活热线独家对话杨发辉主任,就女性如何缓解教育焦虑,为“鸡娃”妈妈们支招。

把孩子成绩作为妈妈的KPI考核

重庆日报:面对育儿教育,为何妈妈比

爸爸更容易陷入焦虑?

杨发辉:首先,从心理学上来讲,女性表达感情的方式倾向于感性,男性的表达方式偏向理性。所以,女性的情绪反应,更容易呈现在日常生活中。

其次,受中国传统教育理念影响,女性通常在子女教育中担任主力。研究表明,女性的家庭责任感更强,尤其是成为母亲后,对家庭和孩子的责任感会迅速提升。为此,她们开始更加关注孩子的成长细节,一旦看到孩子表现与心中预期有差异,自己的情感支点就会动摇,从而产生焦虑情绪。

第三,在我国大部分家庭中,男性收入往往高于女性,承担着养家的主要责任。而收入相对较低的女性,有不少甚至牺牲自己的事业,成为全职妈妈,把注意力全部投注在孩子的教育中。

如此一来,教育孩子便成为了她们生活的重中之重。妈妈们把孩子学习成绩、在校表现、才艺多寡作为了自己的KPI考核,焦虑感自然随之而来。

切忌“以爱之名”去控制和压迫孩子

重庆日报:是什么心理原因,导致不少妈妈沉迷“鸡娃”怪圈?

杨发辉:所谓“鸡娃”,就是指用打鸡血的方式教育孩子。妈妈们“鸡娃”的初心,是出于对孩子的爱,她们希望培养出自己心中

的完美小孩,让孩子未来过上更好的生活。

这种“鸡娃”心理的产生,其实是下意识的。但追究其本身,是母亲对孩子未来前途和教育的不确定性,产生的情绪反应。为此,妈妈们要切忌“以爱之名”去控制和压迫孩子。

另一方面,当前社会竞争激烈,内卷现象突出,使得妈妈们育儿压力更大。比如,周围同龄孩子报了什么兴趣班,谁家小孩优秀,别人家的孩子这次考试成绩高于我家孩子多少……

这一系列的攀比,让很多妈妈把孩子学得好不好,当成了是自己自尊感和价值感的一种支点或投射,这样带来的结果就是妈妈和孩子都承担着越来越重的压力。

调整心态放下焦虑 建立和谐亲子关系

重庆日报:如何放下“鸡娃”焦虑,树立正确的育儿观?

杨发辉:内卷,其实是当前社会无法避免的问题。从某一方面来说,内卷可以推动人类社会的进步。为此,妈妈们不要因内卷而走上过度“鸡娃”之路,应放下焦虑,树立正确的育儿观。

第一,“把孩子培养成什么样的人”,这是首先值得思考的问题。其根本方向,就是发现孩子独有的天赋,进行差异化培养,让孩子成为他自己。我们的社会不仅需要综

合型人才,更需要某一方面突出的人才。妈妈们不要把成绩作为教育孩子的唯一标准,同时应更多关注孩子兴趣爱好,让孩子做自己想做的事,成为自己想成为的人。

第二,“妈妈自己成为什么样的人”,这是培养孩子优良品质的前提。家长是孩子的一面镜子,如果母亲是一位开朗的人,那么孩子性格也会开朗;如果母亲热爱运动,那么孩子也会喜欢运动。

举些反面例子,妈妈希望孩子锻炼身体,自己却不参与,只是在一旁督促孩子跑了多少圈;不让孩子看电视、玩游戏,自己却躺在沙发里玩手机;希望孩子养成节约的习惯,妈妈自己却铺张浪费……这些都是不利于孩子优秀品质培养的。

第三,建立良好的亲子关系。科学陪伴孩子成长,可有效拉近亲子关系。具体来讲,春天来临,可以多带孩子外出春游;孩子喜欢探险,可以陪同前往;孩子喜欢游泳,不是只给他报一个游泳班,而是和他一起游起来。陪伴之下,可以建立起安全型的亲子关系,也是未来孩子成长教育的基础。

第四,归还父亲在教育中的位置。母爱是天生的,父爱是需要和孩子交往培养的。所以很多家庭中,往往女性付出得更多,占据了男性在家庭教育中的位置。这时,建议妈妈们可以退后一步,让爸爸也更多参与进来,形成一个稳定的家庭三角关系。