

消费者遭遇侵权怎么办?

本报记者 张家民

今天是“3·15”国际消费者权益日,保护消费者权益再次成为人们关注的话题。虽然法律不断加大对侵权者的打击力度,但各种侵犯消费者权益的案件还是时有发生。消费者在遭遇侵权时该怎么办?律师提醒,不管是网络购物还是现实消费,在遭遇侵权时注意保留证据,对维权特别重要。

网购盗版书

2023年6月2日,原告通过网络购物平台在某“图书专营店”购买了《制造白痴(电子产品如何威胁下一代)》一书,实付11.85元,免运费。该店铺的注册商家为被告海口市某贸易商行,法定代表人为被告袁某。被告于2023年6月3日发货,原告于2023年6月6日收货。原告认为,被告对出售的图书进行虚假宣传、隐瞒真实情况、以次充好、其行为属于欺诈,故起诉至法院,请求解除买卖合同、退还货款并承担欺诈的惩罚性赔偿金500元。庭审中,原告表示其收到的图书为盗版书,没有书皮,字迹倾斜、模糊不清,裁边粗糙等,并当庭向法院出示该图书的质量问题,且提供其购买的正版图书进行对比。被告海口市某贸易商行、袁某未出庭答辩。

南开区法院经审理,撤销了原告陈某与被告海口市某贸易商行之间的信息网络买卖合同。并判令被告海口市某贸易商行(个人独资)、被告袁某连带赔偿原告陈某511.85元。

审理该案的法官认为,所谓欺诈是指一方当事人故意告知对方虚假情

况,或者故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人作出错误意思表示的行为。本案中,根据原告当庭提交的证据,原告主张在被告处购买的图书为盗版书,依法予以确认。根据《消费者权益保护法》第55条第1款的规定,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500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定。因此,法院对于原告主张的500元惩罚性赔偿,依法予以支持。被告海口市某贸易商行是被告袁某的个人独资企业,被告袁某无法证明自身财产独立存在于个人独资企业的财产时,其应当对于个人独资企业的债务承担连带责任。被告海口市某贸易商行、被告袁某经合法传唤,无正当理由未到庭应诉,视为其放弃抗辩、举证质证等相关权利,依法缺席判决。

“鬼屋”历险

事发当日,原告到某公司经营的“鬼屋”游玩。原告称,进入鬼屋后,发觉有人在鬼屋内投放二三十袋“臭气包”后离开。“臭气包”产生的臭鸡蛋味,让他产生眩晕、呕吐等不适反应,他随即报警,民警在该“鬼屋”内发现了“臭屁炸弹臭气包”。事发后,原告被送往医院治疗,被诊断为气体中毒、硫化氢中毒。原告为此支付了医疗费2094.55元。原告起诉至法院,要求被告赔偿损失。被告某公司辩称,原告所称的“臭气包”与其遭受的经济损失不具有因果关系,不同意原告的全部

诉讼请求。

东丽区法院经审理认为,根据法律规定,宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。被告某公司作为娱乐场所的经营者,应当对消费者的人身和财产安全负有保障义务,然而被告疏于管理,导致原告在该公司的设施内游玩时遭受气体中毒,对此被告应承担赔偿责任。审理中,被告认可原告在鬼屋游玩时遭遇“臭气包”,但以原告的经济损失与“臭气包”不存在因果关系、“臭气包”并非该公司投放为由不同意承担赔偿责任。经审查,原告在事发后当即报警,民警在现场发现了“臭气包”,且经检验原告系微量硫化氢气体中毒,原告因此支出医疗费,上述事实足以证明原告遭受的医疗费损失与“臭气包”有关联,被告的辩解意见不能成立。

据此,法院判令被告赔偿原告医疗费、营养费、交通费2944.55元。

证据对维权尤为重要

北京盈科(天津)律师事务所律师郑晓玲提示广大消费者,在网上购物买到假货后,要注意留存交易记录和收到的货物,并在第一时间与商户进行沟通。在沟通过程中,要注意保留聊天记录、通话记录。贵重的货物在有必要时还要进行鉴定。

在现实消费中,如果遇到侵权要保留好相关票据,并对现场交涉情况进行录音、录像。如果情况比较恶劣或受到人身伤害,最好在第一时间报警。

“翡翠”含量为零? 假翡翠诈骗团伙落网

本报讯(记者王赫岩 通讯员刘瑞)“实力工厂,源头直供,这个镯子与您看到的图片绝对一模一样。”在外省某地一民建出租楼内,有人正在通过聊天工具不断说服客户购买翡翠手镯。此时,民警冲进房内,将几人控制。近日,公安东丽分局打掉一个通过网络贩卖假翡翠的诈骗团伙,抓获嫌疑人5名,现场扣押作案手机20余部。

1月14日,家住东丽区的王女士在某二手交易平台浏览商品时,被一张翡翠手镯的图片吸引,图片里的手镯高种水、高色,但价格低廉,相当吸引人。王女士便询问了产品情况,商家回复并邀请王女士脱离平台,私下添加微信,介绍说他们是源头工厂,一手货源,所以价格低廉、数量不多,引导王女士尽快下单。

王女士再三确认“实物”与图片完全一致后,以11500元的价格购买了心仪的翡翠手镯。1月16日,王女士收到的货品不仅颜色与图片严重不符,纹路也完全不对。怀疑被骗的王女士报警。

接报警后,公安东丽分局成立专案组开展调查。专案组在大数据实战中心支撑下,一边展开信息研判,一边从关联信息入手,寻找其他受害人。民警发现,虽然诈骗分子使用多个发布信息平台和聊天软件账号,但涉案资金在经过多次转账后,最终都流入了谭某勇的银行账户。同时,民警对网友进行逐一核查,发现已有30余人被骗。

在掌握嫌疑人谭某勇这条线索后,2月28日凌晨,专案组民警赶赴外地,核查嫌疑人具体落脚点。3月1日,专案组成功抓获犯罪嫌疑人谭某勇。经讯问,谭某勇如实供认罪行的同时,一个网络贩卖假翡翠的诈骗团伙浮出水面。该团伙共有5名成员,自2023年10月份通过网络销售劣质翡翠制品,团伙分工明确,成员分别负责客服、采购、发布信息、资金转移等环节。该团伙盗用正规厂家翡翠制品图片发布在销售平台,引诱买家离开购买平台,通过聊天软件进行支付,再以低价购买假冒翡翠制品、高价卖出的方式非法获利。

在当地警方的配合下,民警来到团伙藏匿地点,顺利找到了这家销售假翡翠的公司,当民警进入该公司时,这些人还在各自忙碌。专案组成功抓获孔某朗、黎某杰等4名涉案嫌疑人,现场搜查扣押通讯工具20多件,诈骗话术5本,账本2本,涉诈资金40余万元。

经讯问,犯罪嫌疑人对利用网络发布虚假信息实施诈骗的犯罪事实供认不讳。3月3日19时许,专案组成功将犯罪团伙押解回津。目前,犯罪嫌疑人谭某勇等5人均被公安东丽分局依法采取刑事强制措施,案件正在进一步侦办中。

驾驶员突发疾病 交警紧急送医

本报讯(记者吕献峰)近日,公安蓟州分局交警开发区大队接到一名群众求助:该群众独自驾车时,突发结石病症,疼痛难耐,情况十分危急,急需民警帮助送医救治。于是,交警开发区大队交警迅速出动,赶到求助者所在位置。根据现场情况,交警处置警力分成两组,一组驾驶警车在前方引导,另一组在后驾驶求助者车辆将其迅速送往医院救治。很快,交警将求助者送进急诊室,帮助挂号、陪同检查等。待其家属赶到确认情况稳定后,交警才离开现场,返回岗位。求助人家属对交警给予的救助表示感谢。

公安干警 社区植树



连日来,天津市公安局特警总队干警进社区、去学校开展植树活动,为春日增添一抹新绿。

本报记者 曹彤摄

津南法院聚焦未成年人消费权益保护

树立正确消费观 提高维权意识

本报讯(记者李倩)“同学们,你们购买过三无产品吗?”“遇到商家强制消费,该怎么办?”日前,津南区人民法院法治副校长徐梦颖以“未成年人消费权益保护”为题,为南华中学的师生们带来一堂法治课,引导未成年人树立正确的消费观,提高消费维权意识。法治副校长以播放动漫视频及案

例讲解的方式,让同学们对限制民事行为能力人、消费者权益等概念的释义及内涵有了初步理解,通过列举线上消费及线下消费中的消费漏洞、经营者责任及纠纷解决途径,让同学们对未成年人网络消费保护、消费维权有了进一步认识。在“一起当法官”的环节,各位“小法官”踊跃回答问题例

中未成年人打赏主播的行为实施主体、诉讼主体、行为效力及过错认定等问题。同学们纷纷表示,通过这次活动,进一步认识到自身的消费能力,未来生活一定避免落入盲目消费和过度消费的陷阱,也会及时与家人分享相关知识,坚决维护自身作为消费者的合法权益。