

聚焦预付式消费、网络购物等民生热点

天津高院发布涉消费纠纷典型案例

今天是“3·15”国际消费者权益日,天津高院近日发布五件涉消费纠纷典型案例。本次发布的案例聚焦预付式消费、网络购物、旅游出行、医疗美容等民生热点,人民法院通过准确适用法律、引导理性维权,依法正确处理保护消费者合法权益与促进经济持续健康发展的关系,营造有利于消费提质增效的法治化营商环境。



商场承租给教培机构场所 需查验相关证照

张某与设立在某商场的某培训公司签署协议,为女儿购买少儿芭蕾舞培训课程,约定日期为2024年11月至2025年11月,共40次课。2025年2月,培训公司通知课程延期,商场在培训公司经营地点张贴《租赁合同到期终止告知函》,写明场地使用期限至2025年2月届满。此后,该培训公司未再复课。张某因女儿并未上完全部课程,起诉要求培训公司退还部分培训费,商场承担连带责任。

经查,该培训公司并未取得办学许可证。商场在与培训公司签订的租赁合同中明确要求承租人应取得政府有关部门颁发的所有必要的执照、审批证书或许可证照等,但上述商场未予审查。

法院生效判决认为,培训公司并未取得办学许可证,商场在未审查相应证照的情况下,放任培训公司继续经营,致使不具有资质的经营者收取消费者预付款并给消费者造成损失,存在审查商铺用途及管理不到位的问题。判决培训公司向张某返还未上课程对应的培训费,商场依照过错承担部分补充责任。

单方面解除合同 需赔偿合理损失

张某、李某报名参加某旅行社组织的欧洲7国13天旅游团,已预交1万元定金并配合该旅行社办理了签证申请,双方虽未签订书面旅游合同,但已就出发时间、团费以及行程单等内容达成了一致,并就退团、退款的条件进行过沟通。出发前,游客因个人原因无法成行,单方通知解除合同,旅行社以游客构成根本违约为由诉至法院,主张自己为张某、李某预付的酒店、机票、签证、景区门票等费用无法退款,请求二人赔偿相关损失。

法院生效判决认为,张某、李某与旅行社已就旅游服务活动的

主要内容达成了一致,双方依照约定履行了交付定金、办理签证等义务,应当认定双方已经形成了旅游合同关系。张某、李某因个人原因单方解除合同,构成违约,应当承担由此给旅行社造成的损失。旅行社未与游客签订书面旅游合同,未对违约责任进行明确约定及风险提示。在游客明确表示无法出行后,旅行社负有及时采取有效措施防止损失扩大的义务,但其并未及时减损,对损失的扩大也存在一定过错。法院综合考虑双方履约情况、过错程度以及合同解除的时间节点等因素,判决张某、李某向旅行社赔偿已发生的合理损失。

强迫交易?

12名被告人被判不等刑期

某工作室经营范围为生活美容服务,陈某等12名被告人分别担任该工作室的店长、顾问及文眉师等职务。2023年3月至2024年8月间,该工作室通过在媒体平台发布低价格高品质美容广告,诱导被害人到工作室美容消费,12名被告人在文眉、文唇过程中以故意做黑、做丑、做疼等手段,强迫多名被害人升级高价项目,涉案金额30余万元。

法院生效判决认为,各被告人以威胁手段,强迫他人接受服务,其行为均已构成强迫交易罪。综合考虑本案犯罪事实、性质、各被告人的社会危害性等情节,分别判处各被告人有期徒刑六个月至二年不等刑期,并处罚金。

售卖宠物

需依法进行申报检疫

王某通过微信方式购买羊驼并于某宠物店进行线下交付。此后,王某发现羊驼健康情况异常,遂将其送至宠物医院。经诊断,羊驼有骨骺病等腿部疾病,因该腿部疾病及并发的神经系统疾病、免疫力低下等问题,羊驼在宠物医院治疗无效死亡。王某诉至法院,请求判令前

述宠物店返还羊驼购买款、医疗费、违约金等费用。

法院生效判决认为,依照《动物防疫法》相关规定,活体动物买卖的经营者在出售动物前,应依法向动物卫生监督机构申报检疫。前述宠物店未履行上述义务,在未取得相关检疫证明的情况下出售羊驼,构成瑕疵履行,应当承担民事责任。羊驼自身存在的腿部疾病与羊驼最终医治无效死亡存在一定的因果关系,在某宠物店未能举证证明羊驼在出售时系健康的情形下,人民法院对王某要求返还价款、医疗费、违约金等费用的诉讼请求,予以部分支持。

网购翡翠手镯

不退?不行!

王某通过某社交媒体平台添加杨某微信,意欲购买杨某售卖的翡翠手镯。其间,王某多次表示希望通过某社交媒体平台下单,以保障其消费权益。但杨某以提供“八五折优惠”为条件诱导王某通过微信扫码,向杨某个人账户支付货款。王某收到翡翠手镯后于七日内要求换货,经杨某调换其他款式首饰后,王某认为其他款式的首饰与市场价严重不符,坚持要求退货退款。双方未能就退货问题达成一致,王某以杨某存在价格欺诈为由,起诉要求杨某退还货款。

法院生效判决认为,王某为生活消费而购买翡翠首饰,杨某长期售卖首饰。依照《消费者权益保护法》第二十五条的规定,王某通过网络方式购买翡翠首饰,而首饰并不属于依法不宜退货的商品,王某享有七日无理由退货权。杨某虽主张双方约定了“买断价、只换不退”,但未能提供有效证据证明已就该“排除消费者主要权利”的条款履行了提示说明义务,并与王某达成明确合意,不能以此排除其法定义务,最终判决杨某退还货款,王某退回翡翠首饰。

记者 常健

约谈教培机构 防范履约风险

依托“全国消协智慧315”平台相关数据,近日,天津市消费者协会及河东区消费者协会对在线职业教育培训机构进行消费维权约谈,与相关经营者直接沟通交流、通报情况、听取意见、研究办法,指导经营者提高售后服务规范,防范化解消费风险,落实长效管理机制。

市消协建议,要健全消费纠纷处理机制,对消费者的投诉处理要依法合规、快捷有效,强化“和解在先”,清理销售协议中涉嫌对消费者不公平、不合理的条款,规范销售与协议签订流程,提升教育培训服务履约能力,共同保障消费者合法权益,打造优良消费生态。

同时,市消协提示广大消费者,应谨慎选择培训机构,理性选择培训课程,审慎订立合同。注意保存好网络教育培训页面截图、聊天记录、协议合同、付款凭证等证据,如产生消费纠纷,与培训机构协商和解不成,及时向消费者协会、相关行政部门投诉,或通过约定仲裁、法院诉讼等途径维护自身合法权益。

记者 张艳

抵制网络餐饮平台恶性内卷

日前,市市场监管委联合市公安局,组织相关网络餐饮服务企业召开合规经营指导座谈会,督促网络餐饮服务企业落实食品安全、网络交易、反不正当竞争等方面法律法规要求,合规开展经营活动。

会上,市场监管部门相关负责人围绕《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》《网络交易平台规则监督管理办法》和《直播电商监督管理办法》等新出台的法规进行宣讲,针对网络餐饮服务经营过程暴露的食品安全问题,对平台落实入网餐饮服务经营者审查登记、人员管理、信息公示、抽查监测、风险管控等食品安全主体责任开展约谈,对抵制恶性“内卷式”竞争、做好平台规则公平透明、畅通投诉渠道等方面进行了指导。此外,现场发布《致网络餐饮服务企业经营者的一封信》,要求参会平台企业压实主体责任,严守食品安全底线,倡导良性竞争,加强内部管理,切实保护平台内经营者和消费者合法权益。

接下来,市场监管部门将联合多部门开展专项整治行动,通过“线上监测+线下核查+严厉打击+长效治理”机制,着力解决“幽灵外卖”、健康证明造假、经营资质造假等乱象,压紧压实网络餐饮服务经营者相关主体责任,严肃查处一批重点案件,持续净化网络餐饮消费环境。

记者 张艳

“你点我检惠民生”活动开展 守护群众“舌尖上的安全”

日前,南开区在长虹公园开展“你点我检惠民生”活动,围绕群众关注的食品品类,有针对性地开展食品安全抽检,守护群众“舌尖上的安全”。

在现场,南开区市场监督管理局工作人员通过发放宣传材料、面对面讲解等形式,围绕食品安全重要性、特殊医学用途配方食品与保健食品的选购、食品安全法律法规等群众关心的内容开展科普宣传,切实增强居民食品安全防范意识。值得一提的是,活动中“你点我检惠民生”环节,吸引了众多辖区居民关注参与,居民通过扫描活动专属二维码,即可参与问卷调查,投票选出自己最关心、最希望抽检的食品品种和餐饮场所等,让公众直接参与食品安全监督,监管部门根据群众投票结果确定抽检重点,针对性开展监督抽检,并及时向社会公开抽检结果和处置情况,切实保障群众舌尖上的安全。

记者 姚华