

3·15 特别策划

国际消费者权益日

提升法治素养 安全放心消费

——各部队开展军队消费者权益保护的一组案例解析

3月15日,是国际消费者权益日。

军人或军属作为消费者一员,在购买、使用商品或者接受服务时,也不可避免会遇到权益遭受侵害的情况。广大官兵要努力提升法治素养,增强防范意识,掌握必要的法律知识,学会运用法治方式维护自身合法权益。本期,我们从各部队开展解决疑难涉法问题服务活动中选取几个消费维权典型案例,采用以案说法、律师解答的形式,对《民法典》《消费者权益保护法》等相关内容进行解读,供战友们参考借鉴。

编者按

案例回放

某部中士小刘是一名摄影爱好者。前不久,小刘在网上购买了一台单反相机。收到快递后,小刘拆开外包装检查配件是否齐全,并打算利用周末时间外出拍摄。可次日,部队突然接到命令,几天后要外出执行一次时间较长的重要任务。考虑到相机价格较贵,且任务期间无法使用检验性能,如果任务结束后才发现质量问题,不便与商家沟通处理。依据商家承诺的“七日无理由退货”,小刘便想联系商家协商先退货,等任务结束后再有时间再重新下单购买。商家却以小刘已经拆除外包装为由,拒绝了退货要求。后来,小刘求助所在单位律师,在律师指导下向商家解释相关法律法规。最终,商家同意了小刘的退货要求。

律师解读

线上交易由于看不到实物,无法确认实物状况,买卖双方信息不对等,

案例回放

某部军官小王在家属来队期间,带着4岁的儿子在驻地某游乐园玩耍。孩子在体验滑板项目时,右脚被突然翘起的垫板绊住摔倒,导致右小腿骨折。为此,小王与游乐园负责人协商赔偿事宜,负责人却拒绝赔偿。无奈,小王向单位律师寻求帮助。律师多次与游乐园负责人沟通协商,并向其解读《消费者权益保护法》相关条款,最后双方达成协议,游乐园进行了合理赔偿。

律师解读

放假休息时,不少官兵和家属会带孩子到游乐园玩耍。若在游乐园发生安全事故,必须注意划分安全事故的各方责任。游乐园提供服务,家长支付费用,双方形成了消费和服务关系,该关系受到《消费者权益保护法》规范。根据《消费者权益保护法》第七条、第十一条、第十八条相关规定,消费者在购买、使用商品和

官兵咨询

某部军官小李是健身爱好者。他除了在训练场上刻苦训练外,还在单位附近一家健身房花数千元购买了会员服务,并签订了健身房提供的一份《服务协议》,合同约定会员服务期限为两年。小李办理会员9个月后,这家健身房因亏损倒闭停业,并通知小李到数公里外的另一家健身房继续享受服务。小李觉得奔波太远很不方便,就申请退还剩余年限会费。健身房却拒绝退还,理由是双方签订的《服务协议》中约定了“如若本店更换场地,会员须接受到本店直径10公里范围内本店指定店面继续享受未完成服务,并且会员不得因此要求退卡”。小李向军队“律师在线”栏目咨询,签约时他没有仔细阅读《服务协议》的全部条款,健身房也没有提醒他注意条款内容。他本来是因为距离近才选择这家健身房,要是当时留意到此条款,肯定不会选择购买会员服务。在此情况下,能否主张此条款属于“霸王条款”?能否要求健身房退款?

典型案例① “七日无理由退货”遭拒之后

王 鹏 张立业

所以才有了“七日无理由退货”这一法律规定。《消费者权益保护法》第二十五条规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。本案中,小刘只是拆除了外包装,相机套装本身、配件、商标标识都齐全,而且相机尚未激活,不影响商家二次销售,所以商家拒绝退货的做法违反了《消费者权益保护法》。在这里要提醒广大官兵,并非所有商品都适用“七日无理由退货”。根据《消费者权益保护法》规定,消费者定作的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊,不适用七日无理由退货。《网络购买商品七日无理由

退货暂行办法》进一步明确,下列性质的商品经消费者在购买时确认,可以不适用七日无理由退货规定:(一)拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品,或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品;(二)一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;(三)销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。可见,适用七日无理由退货的商品范围有着严格的限制。现实中,有的商家会事先声明“一经支付,概不退款”,这种情况是否合理?《消费者权益保护法》第二十六条规定,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;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。如果经营者以“一经支付,概不退款”为由拒绝退货,属于“排除或者限制消费者权利”的情形,应属无效。同时,我们还需要注意,从不同网络渠道购买商品发生纠纷的处理方式也不一样。如今,不少人会通过微信朋友圈购买商品,此种购买渠道能否适用无理由退货需要区分对待:如果销售者是依法登记取得相应经营资格的市场主体,则交易行为等同于网络购买商品,消费者可以提出七日无理由退货请求;如果是熟人之间出于信任购物,则不适用七日无理由退货制度,此时产生的相关争议,消费者可以依据《民法典》等有关法律进行处理。(作者单位:陆军政治工作部信访和法律服务部)

官兵咨询

海军某舰艇运行任务期间,停靠浙江某港口进行补给,舰艇军需主任小胡在当地一家超市采买了一批日用品。货品送上舰后,经检查发现部分商品属于假冒伪劣产品。小胡立即与超市交涉,指明对方存在欺诈行为,并要求超市按照《消费者权益保护法》规定“退一赔三”。对方辩称称“东西是卖给部队的,不是卖给个人的,退款可以,但不能三倍赔偿”。小胡通过军队“律师在线”栏目咨询:部队单位采购生活用品时,发现假冒伪劣产品,能否要求商家“退一赔三”?

律师解读

在此案例中,从民事法律关系角度而言,部队和超市形成了事实上的买卖合同关系,超市提供假冒伪劣产品的行为需要承担违约责任。但是,仅仅退回假冒伪劣产品相应的价款,不足以给无良商家敲响诚信经营警钟,小胡希望适用《消费者权益保护法》相关规定,要求该商家“退一赔三”。

本案焦点问题是部队单位能否以消费者身份进行维权。根据《消费者权益保护法》第二条规定,消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护。《〈中华人民共和国消费者权益保护法〉释义及实用指南》提到,法人或者其他组织进行消费,可称之为单位消费;单位为了本单位职工生活而消费,则单位也应当属于“消费者”的范围,其合法权益受到保护。目前,部分省市如浙江、广东、重庆等,出台了消费者权益保护方面的地方性法规,明确将“单位”纳入了“消费者”的主体范围。本案中,部队购买行为发生在浙江,根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二条规定,单位为职工生活需要购买商品或者服务的,依照本办法规定执行。此外,单位作为消费者进行权益保护诉讼已有先例:2021年,重庆市一企业为职工购买口罩与销售者产生纠纷,法院认定该企业购买的口罩属于消费品,可以适用《消费者权益保护法》相关规定。因此,部队单位在特定情况下,可以成为适格的“消费者”。(作者单位:海军政治工作部信访和法律服务部)

单位买到假冒伪劣产品之后

刘海楠 李想

合格产品,是典型的欺诈行为。根据《消费者权益保护法》第五十五条规定,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。因此,小胡要求超市“退一赔三”合理合法。

在此提醒部队单位和广大官兵,采购商品时要选择信誉良好的正规商家,并保存好购物发票等,遇有经营者掺杂售假、以次充好的,可依法要求其“退一赔三”,维护自身合法权益。

(作者单位:海军政治工作部信访和法律服务部)

典型案例②

孩子在游乐园玩耍受伤之后

孔凡兴

接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利;经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。因此,游乐园等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。小王的儿子在接受游乐园服务过程中发生人身伤害,有权依照上述规定要求游乐园经营者承担侵权损害的赔偿责任。《民法典》第一千一百九十八条也规定了“安全保障义务”,即宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者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。由于经营场所、公共场所、公众活动领域等,面向的是不特定的公众群体,因而法律对相关经营者、管理

者、组织者等设置的注意和防范义务,其内涵不仅包括要保障场所内建筑物的安全和设施设备的正常运转等,还要根据场所的性质、用途等实际情况适当安排工作人员、制定合理规章制度,以保障和维持场所内的人员安全和秩序良好。具体到此案例,游乐园作为面向儿童开放的经营性游乐场所,在实际经营过程中并未妥善履行设备检查和安全指导等相应注意和防范义务,应当承担主要赔偿责任。需要注意的是,被侵权人对损害发生或者扩大有过错的,可以减轻侵权人的责任。所以,游乐园虽然负有安全保障义务,但这种义务并非无限的,不能苛求其对所有入场儿童提供完全的看护义务,入场儿童的家长仍然应当履行相应的监护

责任。比如,不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人,并不具备自我保护、防范风险意识和能力,如果父母在事发时,没有尽到看护义务,未对其不安全行为及时纠正,也应承担一定责任。本案中,律师综合双方对事故发生的过错程度和原因大小划分责任,最终为小王争取到了合理赔偿。年龄较小、活泼好动的未成年人,在游乐园玩耍时易发生追逐、争抢、碰撞等问题。因此,特别提醒作为家长的军人军属,要提高安全防范意识,充分履行监护职责,在公共场所以照顾、看管好孩子。一旦发生意外,要保存好消费凭证、现场证据、医疗票据等证明,以便后续维权。(作者单位:联勤保障部队政治工作部信访和法律服务部)

典型案例③

办理会员遭遇“霸王条款”之后

刘燕茹

律师解读

“霸王条款”不是一个法律概念,是生活中对无效格式条款的通俗表达,而格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。根据《民法典》第四百九十七条及《消费者权益保护法》第二十六条规定,经营者利用格式条款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,其内容无效。所以,消费者要看格式条款是不是“霸王条款”,就要看条款有没有上述对消费者不公平、不合理的内容。具体到本案,争议的条款是健身房提供的格式条款。小李购买健身房的会员服务是因为离单位近,而该条款将店面范围扩大至10公里,还将应由自身履行的会员服务义务在没有征得消费者同意的情况下转让给“指定店面”,属于明显免除健身房提供会员服务责任、限制会员就近使用健身房及自主选择服务提供者权利的内容。签订《服务协议》时,健身房明知小李是因为距离近才选择办理会员,却没有提醒小李注意这一格式条款。因此,该条款是“霸王条款”,应属

无效,对消费者不具有约束力。根据《民法典》第五百六十三条规定,在履行期限届满前,当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务,另一方可以解除合同。健身房宣告闭馆停业是明确表示不再提供健身服务,因此小李有权解除《服务协议》,并要求健身房退还剩余年限的会员费。现实中,商家提供的格式合同不乏“入会后,会员费不予退还”“于任何情况下特价卡全部费用均不得返还”等内容。在此提醒广大官兵,在签订商家提供的格式合同时,要仔细阅读合同条款,如果遇到“霸王条款”,可以与商家协商修改。(作者单位:西部战区空军政治工作部政工保障室)

小贴士



- ★学好法律法规。结合深入开展“八五”普法活动,广大官兵要加强对《民法典》《消费者权益保护法》等法律法规的学习,提升法治思维和法治素养,综合运用和解、调解、仲裁、诉讼等方式处理矛盾纠纷,依法维护自身合法权益。
- ★强化证据意识。注意相关证据的收集固定与合法使用,日常消费时及时留存购物小票、缴费凭证、交通

票据、营业厅业务合同等;遇有纠纷时善于运用聊天记录、通话录音、视频录像等还原事件经过。
★注意诉讼时效。《民法典》专门规定了诉讼时效制度,明确了3年的一般诉讼时效和20年的最长诉讼时效,相关法律也对一些特殊时效作出具体规定,当合法权益遭受侵害时,要尽早提起诉讼时效内行使相应权利。
制图:张锐 漫画:谢岩