

聚焦“3·15” 这些案例为你解锁维权密码

●本报记者 苗欣 通讯员 张璐 韩立波

“3·15”国际消费者权益日即将来临,为进一步增强群众的法律意识,助力消费者有效运用法律武器维护自身合法权益,新城区人民法院梳理了与群众日常生活密切相关的消费者权益保护典型案例,通过以案释法的方式,提高消费者维权意识与能力,同时督促经营者诚信经营,共同营造更加安全、放心的消费环境。

案例一:网络预售不发货,合同解除退还货款——王某诉张某买卖合同纠纷案

2024年6月,张某以个人名义在某购物网站注册了商家店铺,并在店铺预售一款汽车模型。2024年8月,王某通过购物网站在张某注册的店铺购买了汽车模型,并支付了全部钱款共计699元。双方约定汽车模型将于2024年9月发货,发售后1至2个月内到货。然而,约定时间已过,王某一直未收到货,申请售后也被驳回。为维护自身合法权益,王某向新城区人民法院提起诉讼,请求解除与张某的买卖合同,并要求张某退还699元预付款。

新城区人民法院经审理认为,当事人一方迟延履行主要债务,经催告后在合理期限内仍未履行的,可以解除合同。合同解除后,尚未履行的,终止履行;已经履行的,根据履行情况和合同性质,可以请求恢复原状或者采



网购牢记“三个不” 新华社发 徐骏作

取其他补救措施,并有权请求赔偿损失。在本案中,王某通过购物网站账号在张某注册的店铺全款预订汽车模型,双方就汽车模型达成(预售)买卖合同,该合同未违反法律强制性规定,属有效协议,双方应按约定全面履行。王某按约定支付了全部货款,张某却未按约定发货。经王某催告,张某仍未发货。王某通过购物网站平台申请退款,因商家账户钱款不足,王某的退款请求被驳回。上述情形符合合同解除的法定情形。最终新城区人民法院判决解除双方订立的网络购物合同,张某退还王某预付款699元。

典型意义

本案系双方当事人通过某购物网站协商达成了(预售)买卖合同,该合同未违反法律的强制性规定,属于有效协议。故双方应按合同约定全面履行自己的义务。一方当事人未按约定全面履行己方义务的,其行为属

于违约行为。如违约方迟延履行的是主要债务,且经催告后仍未履行的,可以解除合同,这是解除合同的法定情形。本案中,张某未按约定发货,其行为已违约。经催告后,在合理期限内仍不发货,已达到合同解除的法定条件,王某作为付款方有权要求解除合同,并退还货款。

法官提醒

如今,网络购物已成常态,因网络购物引发的纠纷进入诉讼也屡见不鲜,网络不是法外之地,仍应遵守法律规定。在此提醒广大消费者,网购时要选靠谱、口碑好、信誉高的电商平台和商家,购买前最好先咨询客服,同时多看评价,选择正面评价高的商品。购买价值较高的商品时,要货比三家、谨慎下单,对客服回复不及时、态度敷衍的商家,务必提高警惕,谨慎交易。

案例二:二手平台买包,确认收货后商品与描述不符应该怎么维权?

2024年9月6日,韩某发现了王某在“闲鱼”平台发布的某奢侈品品牌包出售信息,并标有“只有拉链损伤,无其他瑕疵”等注明。韩某遂与王某进行沟通,韩某表示“得看看拉链损伤是什么样的,再决定是否购买”,后王某应韩某要求拍摄多张图片、视频,并再次承诺瑕疵仅在拉链处,韩某便以2200元的价格下单购买了该包。

王某将包邮寄至第三方平台验货宝进行检验后,验货宝平台对该包进行检验并向韩某发送了验货报告,确认该包为正品。韩某确认购买后于2024年9月15日收到验货宝平台邮寄的包。当日,韩某与王某进行交涉,称收到的包不止拉链处有损坏,包的一侧还有明显被锐器所划伤的痕迹,与王某描述的“只有拉链损伤,无其他

瑕疵”不符。王某则表示当时已经拍了视频,侧面也都有拍到,韩某所示不是其出售的包,而且经验货宝检验后不予退还。后韩某向“闲鱼”平台投诉,平台客服告知其自行与卖家王某协商。经韩某申请,“闲鱼”平台向其披露了出售人王某的基本信息。韩某遂将王某诉至新城区人民法院,主张王某在买卖过程中告知虚假信息并隐瞒真实情况,导致其陷入了错误认识并作出错误的购买决定,要求退货退款。新城区人民法院受理案件后,经审理,判决支持韩某退货退款。

典型意义

“闲鱼”作为国内大型闲置交易平台吸引了大量的用户,但线上二手交易的性质,也决定了交易纠纷的复杂性。例如卖家有时仅向买家披露商品部分瑕疵,同时声明售出后不退不换。买家如果在收货后发现其他瑕疵,且该瑕疵足以影响其购买意愿的,依据《中华人民共和国民法典》第六百一十八条规定:“当事人约定减轻或者免除出卖人对标的瑕疵瑕疵承担的责任,因出卖人故意或重大过失不告知买受人标的瑕疵的,出卖人无权主张减轻或者免除责任。”买家有权主张退货退款。

法官提醒

广大生产经营经营者千万不要有侥幸心理,对法律一定要心怀敬畏,做诚信经营、保护创新的市场主体;消费者也要保持警惕,切忌贪图便宜,在购买品牌商品时,尽量从正规厂家或商家处购买,多上网“做功课”,多学习如何区分“真、假”,注意识别注册商标,提高风险意识,谨防上当受骗,并保留好相关证据,以便在权益受损时维权。

以案释法

男子酒后驾车遇“碰瓷”拒赔 终因醉驾被处罚

本报讯(记者 苗欣 通讯员 李珂)近日,回民区人民法院刑事审判庭一起涉及醉驾与“碰瓷”的案件。据警方通报,男子王某在酒后驾驶机动车时遭遇“碰瓷”事件,双方因赔偿问题发生矛盾并报案,最终王某因醉驾被警方查处。

事发当晚,王某在饮酒后心存侥幸,驾驶机动车上路。不料,在行驶途中与一车辆发生轻微事故。随后当事人于某某出现,声称自己的车辆受损,要求王某进行赔偿。面对突如其来的索赔要求,王某对事故的真实性产生怀疑,认为可能是“碰瓷”行为,因此拒绝支付赔偿。

在索赔无果后,当事人于某某选择报警,声称发生了交通事故,且对方司机酒后驾车。警方接到报警后迅速赶到现场,对王某进行酒精呼气测试。测试结果显示,王某体内的酒精含量已经超过了法定标准,属于醉酒驾驶。

面对警方的查处,王某对自己的醉驾行为供认不讳。他表示,当时因为一时冲动酒后驾车,没想到会遇到碰瓷事件。对于拒绝赔偿的行为,王某表示,自己只是怀疑事故的真实性,不想被碰瓷者敲诈。

回民区人民法院经审理认为,王某在饮酒后驾驶机动车,其血液中酒精含量已达到醉驾标准,构成危险驾驶罪。最终,法院以危险驾驶罪判处王某拘役一个月零五日,并处罚金2500元。同时,警方在办案过程中发现当事人于某某涉嫌故意碰瓷行为,结合事故损害程度等综合证据认定,最终于某某因故意损毁公私财物被处以行政拘留10日的处罚。

法条链接

《中华人民共和国刑法》第一百三十三条之一 在道路上驾驶机动车,有下列情形之一的,处拘役,并处罚金:

- (一)追逐竞驶,情节恶劣的;
- (二)醉酒驾驶机动车的;
- (三)从事校车业务或者旅客运输,严重超过额定乘员载客,或者严重超过规定时速行驶的;
- (四)违反危险化学品安全管理规定运输危险化学品,危及公共安全的。

机动车所有人、管理人对前款第三项、第四项行为负有直接责任的,依照前款的规定处罚。

有前两款行为,同时构成其他犯罪的,依照处罚较重的规定定罪处罚。

第六十七条【自首】犯罪以后自动投案,如实供述自己的罪行的,是自首。对于自首的犯罪分子,可以从轻或

者减轻处罚。其中,犯罪较轻的,可以免除处罚。

被采取强制措施犯罪嫌疑人、被告人和正在服刑的罪犯,如实供述司法机关还未掌握的本人其他罪行的,以自首论。

犯罪嫌疑人虽不具有前两款规定的自首情节,但是如实供述自己罪行的,可以从轻处罚;因其如实供述自己罪行,避免特别严重后果发生的,可以减轻处罚。

《最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部关于办理醉酒危险驾驶刑事案件的意见》

第十条 醉酒具有下列情形之一,尚不构成其他犯罪的,从重处理:

- (一)造成交通事故且负事故全部或者主要责任的;
- (二)造成交通事故后逃逸的;
- (三)未取得机动车驾驶证驾驶机动车的;
- (四)严重超员、超载、超速驾驶的;
- (五)服用国家规定管制的精神药品或者麻醉药品后驾驶的;
- (六)驾驶机动车从事客运活动且载有乘客的;
- (七)驾驶机动车从事校车业务且载有师生的;
- (八)在高速公路上驾驶的;
- (九)驾驶重型载货汽车的;
- (十)运输危险化学品、危险货物的;
- (十一)逃避、阻碍公安机关依法检查的;
- (十二)实施威胁、打击报复、引诱、购买证人、鉴定人等人员或者毁灭、伪造证据等妨害司法行为的;
- (十三)二年内曾因饮酒后驾驶机动车被查获或者受过行政处罚的;
- (十四)五年内曾因危险驾驶行为被判处有期徒刑或者相对不起诉的;
- (十五)其他需要从重处理的情形。

《中华人民共和国刑事诉讼法》

第十五条 犯罪嫌疑人、被告人自愿如实供述自己的罪行,承认指控的犯罪事实,愿意接受处罚的,可以依法从宽处理。

法官提醒

这起案件再次提醒广大驾驶员,要严格遵守交通法规,杜绝酒后驾车等违法行为,否则不仅可能面临法律制裁,甚至可能构成刑事犯罪追悔莫及。交通安全关乎每个人的生命和社会稳定,让我们共同携手,提高交通安全意识,遵守交通法规,共同营造一个安全、文明、和谐的道路交通环境。

图说新闻



禁毒宣传进社区 安全防范入民心

近日,市公安局新城区分局北垣东街派出所辖区开展了禁毒宣传活动。活动现场,民警通过发放禁毒宣传材料为群众讲解了毒品的识别方法、防范技巧以及相关法律法规。

■本报记者 刘沙沙 摄



护航青春 守护成长

近日,市公安局新城区分局西街派出所民警走进满族小学,开展了以“护航青春,守护成长”为主题的预防未成年人违法犯罪普法活动。

■本报记者 刘沙沙 摄

权益有保障 消费者才能后顾之忧

●陈音江

一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将来临。消费者权益保护问题一直备受各方关注。今年的政府工作报告提出“大力提振消费”,并指出要强化消费者权益保护,营造安全放心消费环境。前不久,国家市场监督管理总局等五部门印发的《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》明确提出,要建设诚信、公平、便捷、安全的消费环境。

商务部有关数据显示,2024年社会消费品零售总额48.8万亿元,比2023年增长3.5%;消费对经济增长贡献率为44.5%,继续发挥经济发展第一拉动力作用。另据中国消费者协会数据显示,2024年全国消协组织共受理消费者投诉1761886件,比上年增长32.62%,解决1211284件,投诉解决率为68.75%。以上数据一方面说明消费对经济发展具有“主引擎”作用,另一方面反映出消费者投诉数量大幅提升,解决率却明显偏低,消费者权益保护亟待引起重视。毕竟,如果总是担心消费侵权问题投诉无门,消费者的消费信心和消费意愿就会受到打击,从

而直接影响到消费者的实际消费行为。

近年来,党和国家高度重视消费对经济发展的基础性作用,从立法、监管到社会共治多个方面强化了消费者权益保护。但随着各种新模式、新业态和新技术的快速发展,消费者权益保护也面临不少新挑战。例如,直播电商恶意炒作、虚假营销以及销售假冒伪劣产品等问题屡屡发生,算法技术不透明给大数据“杀熟”等新型侵权行为埋下隐患,智能终端、元宇宙、生成式AI等新业态新技术规范制度落后等。再加上传统消费领域的预付式消费“跑路”、保健品“坑老”、“霸王条款”等问题始终没有彻底解决,这些乱象的存在,不仅损害了消费者的合法权益,也扰乱了公平竞争的市场秩序。如果不能及时根除,将会影响市场经济的高质量发展。

因此,要落实提振消费的相关政策,必须全面优化消费环境,加强消费者权益保护。首先要补齐法规制度短板。针对网络直播、AI运用、算法技术等消费领域出现的新问题

新情况,有关部门要及时研究总结,通过完善相关法律法规或建立制度标准,为新业态新模式规范发展提供保障。针对预付式消费等领域的顽疾问题,应考虑从国家层面进行专门立法,进一步明确经营者的责任和义务,加大违法处罚力度,提高经营者的违法成本,从源头堵住漏洞。同时,有关法律法规和制度标准要兼顾针对性和实操性,避免因执行困难而无法真正落地。

其次要加大监管执法力度。有关部门要聚焦消费者反映强烈的热点难点问题,重拳打击一批网络市场流量造假、刷单炒信、低俗带货等突出问题,严厉查处一批食品领域以假充真、以次充好、计量作弊等违法行为,依法查处各种“霸王条款”、“套娃”收费、自动续费等侵权行为,有效回应社会关切。同时,要按照领域归口、业务相近原则,厘清新业态新模式的监管主体和职责。对一些涉及多部门、管理难度大、风险隐患突出的消费领域,要健全部门协同、信息共享、联合执法、行刑衔接等机制,形成监

管合力;对一些互联网新业态新技术,要建立大数据监管机制,运用大数据,提升监管异常交易行为,提升监管执法精准性。

此外,还要提升消费维权效率。相关经营者要畅通售后服务渠道,提高人工处理能力,主动推行“先行赔付”“首问负责”等机制,及时处理消费者投诉纠纷。有关部门应当整合投诉举报资源,建立统一高效的消费维权平台,真正做到信息共享和快速处理,避免消费者投诉被不同部门“踢皮球”。同时,要健全消费者权益司法救济制度,支持消费领域集体诉讼、公益诉讼、小额诉讼,推广“诉调对接”做法和“共享法庭”模式,降低消费者的诉讼维权成本。

总之,消费对经济发展很重要,消费者的权益保护同样很重要。唯有补齐法规制度短板、加大监管执法力度、提升消费维权效率,让消费者后顾之忧,才能真正激发消费者的消费意愿,扩大消费,从而促进市场经济的高质量发展。

(据《法治日报》)