

民生关注

细数网购纠纷五宗“最”

张兆利 王晓芹

近年来,在网络购物过程中“特价品超卖”、“暗中抬价”、“虚假宣传”等侵犯消费者权益的事情时有发生。那么,在网购时注意啥?遇到欺诈又该如何防范、如何维权呢?

最多发——商品质量纷争

秦先生去年在某购物网站买了一部手机。收到货后,他发现手机不是新的,开机后发现里面居然有两条一个月前保存的短信。秦先生马上找网站投诉,对方的说法是如果产品有质量问题可以退换,但这不算质量问题,不能退。无奈,秦先生只能凑合着使用手机。

点评:商品质量问题一直是网购中的维权难点。在网购模式下,消费者不能现场体验商品的外观、性能,仅能凭网上的商品信息来决定是否购买,很容易出现认知偏差。网购质量纷争主要体现为商品存在质量瑕疵和到货商品与约定商品不一致两大类。商品质量瑕疵有可能在生产环节、销售环节、物流运输环节等产生。这种情况下,买家在收到快递的商品后,应先进行验收,仔细检查外包装,看有无破损、变形,审验货物的性状,待确认无误后再签收。在实际商品性状与商家在网上描述的商品信息不一致时,买家应第一时间截留商品销售信息网页,保留好与卖家的交易、协商过程记录,在保留好第一手证据后,可以先向商家反映情况,也可向网络平台、消协等单位进行投诉,必要时可通过诉讼手段予以维权。

最常见——特价品“超卖”

去年“双十一”期间,大学生小李熬夜从某官方旗舰店上买了一件外套。10多天过去了,小李被告知只剩几件残次品,店家不卖了。听到这个,小李懊恼不已。经过协商,最后卖家同意退款。

点评:特价品“超卖”,指的是卖家超出库存货物量接受订单导致的无法供货现象,结果便是买家下了订单并未支付款项,却无法如约获得商品。导致这一现象的原因有多种:一是商家确实无货,但这种现象较为少见;二是商家为扩大交易量,增加评级指数而进行的虚假促销;还有一种是因交易平台系统问题造成商家无法及时核对库存和订单信息。“超卖”造

成对买家权益的侵害。事实上,网购也是一种合同行为。商家打出广告,说哪种商品会进行特价,只要其中有价格明确的产品以及数量,从法律上来说就构成了建立合同关系中的第一步——要约,消费者在点击购买付款时就构成了建立合同关系的第二步——承诺,此时双方即达成了买卖合同。商家以缺货为由拒绝发货,构成了违约,应承担违约责任。因此,在买方遭遇“超卖”时,不仅可以要求商家退还货款,还有权主张商家就违约行为赔偿损失。

最多样——网购欺诈

宋女士看到网上有原价7000多元的皮夹克5折出售,就买了两件。收货时,宋女士在销售记录中发现,这件夹克以前的售价就是3050元。宋女士以网店价格欺诈为由诉至法院,最后因证据不足未能立案。

点评:网购欺诈行为主要体现为两种形式:一种是价格欺诈,商家以打折为促销宣传,却在打折前先行提高销售价格,使消费者误认为享受到了价格优惠而实施购买行为;一种是“钓鱼网站”,这种网站往往伪装成商家或交易平台,骗取买家的网络账号、银行账户和密码等信息,实现盗取用户账户钱款的目的,此种行为已涉嫌刑事犯罪。针对以上“陷阱”,买家首先要谨慎选择交易对象,尽量选择有较好信用制度和保障制度的交易平台交易;选择商品时,要尽量做到货比三家,尽量选择远低于合理市场价格的商品;交易过程中,注意保护个人隐私和财产安全;

交易完成后,要保存好交易信息和电子交易单据,以防纠纷发生。在已经受到网络欺诈后,可及时向网络交易平台投诉;或者根据属地管辖原则,向卖家所在地的消协投诉;必要时,可向商家所在地的法院起诉主张权益;在遭遇骗子利用钓鱼网站诈骗时,应及时向公安部门报案,尽可能减少财产损失。

最“故意”——虚假宣传

唐小姐在一化妆品专卖网站上购买了10套面膜及其他护肤品。到货后,唐小姐发现这些面膜及护肤品均涉嫌虚假宣传。在相关产品的说明书中,根本没有提及商家在网站中宣传的“美白祛斑”等效果,郁闷不已的她打算向法院起诉,却因证据不足而自认倒霉。

点评:日前的一项调查显示,54.2%的网购受访者担心虚假宣传和价格虚标。当前,一些网络销售商为了吸引更多的消费者,增加产品的销售量,往往存在过分夸大商品功能的情形,也有一些网络销售商存在以次充好、以假乱真,或者降低服务质量等情形,一旦发生纠纷,由于网络交易中合同电子化以及证据多由网络销售商掌握的特点,再加上很多消费者并未意识到将来可能会发生纠纷,从而导致消费者在维权时难以有效收集、提供证据。而消费过程是法院认定网络销售商是否存在过错、是否承担责任的关键时间点,在这个过程中形成的证据有可能对诉讼起到关键作



用。因此,消费者在网购中特别要提高证据意识,比如向网络销售商索要发票,注意保留与网络销售商的聊天记录、电子交换凭证、物流取货单据等证据。如果网络销售商在网上做出了承诺,或者通过网站对其产品进行了宣传介绍,而这些宣传或介绍与产品实际严重不符,建议消费者采取公证的方式,由公证机构对这些网页内容进行公证,作为将来索赔的直接证据。

最难防——遭遇“霸王条款”

张某在某购物网站团购了一款摄像机。收货后,张某发现该摄像机拍摄的画质特别差,打算退掉。但网店工作人员说,张某下单时,商家已经通过弹窗的形式向其告知了交易合同条款,该条款明确约定“售出产品只换不退”,只有买家选择点击“我同意”之后,该订单才会成功生成,因此不同意退货。张某对商家的说辞愤懑不已,他希望通过诉讼进行维权,但对该条款是不是“霸王条款”却有些拿不准。

点评:当前大多数商家都要求网购消费者经过网上注册、同意其提前制定的交易协议后方可成为网站会员,否则不具备交易资格。一些商家在这些合同中作出了一些对消费者不公平、不合理的格式条款规定,以此来减轻、免除其义务或者排除、限制消费者权利,达到规避法律责任的目的。合同法为格式条款的制定设立了禁止性规定:“采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。”该法还特别规定,对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对根据以上规定,消费者在网购过程中,应仔细阅读相关合同条款,对于诸如“只换不退”、“单方任意解除合同”等“霸王条款”要敢于说“不”。消费者因“霸王条款”权利遭受侵害的,可向消协投诉,也可通过诉讼要求确认该条款无效,并请求损害赔偿。



警示教育

非法采矿 破坏资源获刑罚

矿产资源开采需要取得采矿许可证,如果没有许可证而侥幸开采想要谋取暴利,属于违法行为,最后会竹篮打水一场空。近日,怀安县人民法院审结了一起非法采矿案。

听说采矿很挣钱,黄某便在没有采矿许可证的情况下,雇佣工人、租用装载机和钩机在怀安县矿山上非法采矿。一开始,黄某轻松获利3000元。他觉得自己神不知鬼不觉的情况下把钱挣了,很高兴。法网恢恢,疏而不漏。后来,黄某被公安机关抓获。经省国土资源厅鉴定,黄某非法采矿达数千吨,价值将近15万元。

怀安县法院经审理认为,黄某违反矿产资源法的规定,在没有取得采矿许可证的情况下擅自采矿,造成矿产资源破坏,情节严重,其行为已经构成非法采矿罪。黄某认罪态度较好,可酌情从轻处罚。为此,法院判处黄某有期徒刑10个月,缓刑1年,并处罚金1万元,追缴违法所得3000元。

薛保立 张丽娜

见钱眼开 男子行窃专门“杀熟”

年轻的郭某本有收入不错的工作,却见钱眼开,盗窃熟人财物,最终受到法律的惩罚。7月27日,经兴隆县人民检察院以盗窃罪对郭某依法提起公诉,兴隆县人民法院判处郭某有期徒刑6个月,罚金4000元。

郭某在一家烧烤店上班,旁边是王某经营的小商店。郭某经常到王某的小店串门聊天,二人逐渐熟识。2014年10月的一天,郭某把钱花光了,便萌生了去王某小店偷钱的想法。那天,王某店里的电脑出了问题,郭某主动帮忙修理。王某的电脑桌下面的抽屉里放着平时卖货的钱款,因把郭某当成朋友,没存戒备之心,所以就锁抽屉。然而,郭某以修理电脑作为掩护,趁王某不注意,从抽屉里抓了几张百元纸币塞进口袋。电脑修好后,郭某离开,但郭某盗窃钱款的过程被王某店里的监控清晰地录了下来。而后,郭某又利用王某对其的信任,去店里盗窃了几次香烟和现金,几次盗窃财物价值合计4000余元。在一次盘点店物品时,王某发现少了香烟等货物,查看监控录像发现竟然是郭某在店里多次行窃,后王某向公安机关报案。4月,郭某被公安机关抓获,郭某对自己的盗窃行为供认不讳。

犯罪分子针对“熟人”实施盗窃,利用的就是熟人对其信任没有防范的心理。办案检察官提醒人们,要注意保管好自己的财物,对于关系较近的人也应有必要的防范意识,不要轻易“露富”,以免遭受不必要的损失。

潘丽娜

揭开死亡之谜

——从一起侵犯生命权案例看法医工作对法院司法的影响

王建文 张立新

一、简要案情

某年5月中旬,金某为查看楼顶太阳能设施,沿住宅楼外墙嵌入墙体的铁质环组成的梯子向上攀爬时坠落死亡。经公安法医尸检,金某为遭电击坠落死亡。金某家属诉至法院,要求供电公司、辖区街道办事处承担连带赔偿责任。

二、争议事实及理由

原告认为,金某攀爬至四楼位置时遭电击坠落,有尸检报告证明,作为电力管理部门和住宅辖区管理职能部门的街道办事处应当承担连带赔偿责任。

电力公司认为,金某系高楼坠落致死,而非触电致死,尸检报告是依据小区居民证人证言,其证言不可信,双直角铁环嵌入墙体不存在带电的任何可能,鉴定结论缺乏科学依据。

街道办事处认为,金某攀爬上楼坠落,是其个人行为,与办事处无任何关联。

三、法医接受委托,揭开死亡之谜

法医接受了委托,书面审查尸检报告并进行尸表检验,验证到手指“典型电流斑”的存在,确信死者金某生前曾遭电击。

电流斑确定之后,围绕形成机制即电从何来成为案件审理焦点。法医建议由法医等技术人员和办案法官共同从现场着手,查找电的来源。

小区住宅楼坐北朝南,为四层旧

楼,该房外墙体嵌有独立的双直角铁环,铁环自地面两米高处向上排列组成梯子直达四楼顶。房墙南侧面三楼位置处另嵌有一独立的“铁质钩子”,钩子上拴拉一铁丝跨过小区中轴道路与对面的楼体墙面固定连接,铁丝上悬挂宣传标语。四楼阳台雨水管道上也有铁丝拴拉延伸至房墙。对三楼和四楼晾晒衣服的铁丝多办法反复检测,未检测到电压和电流存在。

勘验无实质收获,但法医并未放弃,扩大范围再次查勘,初见端倪。以三楼位置的铁钩为起点,该铁钩拴拉的宣传牌拉线跨过小区中轴道路,远端固定在对面楼墙体上,与沿小区内轴道路同向的电力线路成十字交叉(电线在上,标语拉线在下)。借助望远镜拉近观察,电力线与宣传牌拉线并未接触,但隐约发现电力线绝缘层似有摩擦痕迹,遂将其作为电力来源重点怀疑对象。经组织电力公司、办事处和原告等人到场查勘,发现电力线有30厘米长度绝缘层遭摩擦,其中10余厘米长的绝缘层已不复存在,铝质导线裸露。经测试确定:风力较小时,电力线与宣传牌拉线不相接触,电力无法向外传导,当风力较大时,两组线路摆动幅度加大相互接触,电力传导至于四楼的铁钩,金某恰攀爬至此手握铁钩触电而坠落。

至此,金某死亡之谜被揭开,案件经调解结案。

四、本案留给人们的启示

此案审理过程除涉及法学知识外,还涉及物理学、现场勘查学、普通电学等多学科知识;其审理的方式方

法,科学证据的采集及其过程,都给各级法院法官和法医等技术人员处理某些特殊案件提供了工作思路,也留下了诸多启示。

(一)严谨的工作态度和团结协作是做好一切工作的前提。本案法医凭借专业技术知识确定“电流斑”,针对其形成机制辅助法官确定矛盾焦点和审理路径;法官查明事实过程也不同于一般案件,庭审多在现场,证据的调取多依职权调取。整个过程体现的是法官和法医严肃认真的工作态度和团队精神。某些特殊案件的处理,常规的审判方式很难查清事实,矛盾也难以化解在基层,案件事难了,程序空转,影响社会稳定。

(二)法医等司法技术人员政治、业务素质应双过硬。本案法医凭借过硬的政治素质和业务素质,确信“典型电流斑”的存在就一定有电力的伴随,想尽办法帮助法官解决审判中遇到的专门性问题,引导确定案件审理路径,最终还原案件事实,彻底揭开死亡之谜。

(三)解决案件专门性问题应依靠专门人才。本案涉及的法医学知识对法医来说虽算不上深奥,但对于不具备法医学专业知识的法官来说,可以说是较为复杂。法官主动向法医咨询,虚心听取法医的意见和建议,为查清事实打下了坚实基础。倘若法官不依靠司法技术获取科学证据,单纯追求当事人举证,放弃依职权调取证据或简单地查看现场,几轮审判判决下来,恐难让当事人息诉服判,更得不到法律效果和社会效果的有机统一。

(四)当前法院法医司法辅助工作亟须改进和加强。法院法医等司法辅助工作作为审判工作的重要组成部分,各级法院领导历来高度重视。自2005年开始,法医工作职能由鉴定和文证审查转为直接对省政府指定的医疗机构进行委托鉴定,其鉴定结论经开庭质证直接采纳。2014年12月1日实施的《最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部、国家卫生计生委关于〈暂予监外执行规定〉》,确定法院法医对省政府指定医疗机构出具的诊断内容、诊断结论和鉴定意见进行司法审查,并首次将司法精神病鉴定的审查职能包含其中,同时要求必须由至少两名具有副主任医师以上职称的法医进行组织;基层法院也不再直接对医疗机构进行委托,改为委托中级人民法院组织实施,中级人民法院法医工作量也因此成倍增加。近年来,原具备条件的法医相继退休或转入其他工作,录入的新人职称条件不具备,人才断档。以秦皇岛为例,具有副主任医师以上职称的法医只有一人,且工作在法院、从事非法医工作,五部门的《规定》实施半年多时间,已有10起案件等待委托鉴定并审查,工作需求与人才短缺之间矛盾越来越突出,不得不打“擦边球”临时应对,急需补充法医或破解法医职称晋升问题。对此,应当引起高度重视,并尽快做出高层设计。

(作者单位:秦皇岛市中级人民法院)

猖狂男子 三天砸车盗窃二十起

涞源县一男子为了获得钱财,专门砸汽车玻璃盗窃车内财物,短短三天竟然疯狂作案20余起。近日,涞源县人民检察院以涉嫌盗窃罪对犯罪嫌疑人张某依法提起公诉。

2015年4月以来,涞源县发生多起砸汽车玻璃盗窃车内财物的案件。涞源县公安局通过调查走访、现场勘查,很快将犯罪嫌疑人张某抓获。据查,张某每天携带螺丝刀、剪刀、手电筒等工具,于凌晨外出伺机作案。4月7日到9日,张某采用敲砸、撬砸汽车玻璃的手段从汽车内盗窃现金、手机、香烟等财物,作案20余起。经过审查,涞源县检察院对张某提起公诉。

检察官提醒:为了避免财产损失,车辆要尽量停放在有人看护的停车场,或停放在有视频监控的停车场,停车落锁的同时一定不要在车内放置贵重财物。

李赫

