

预付式消费这个维权中的老大难问题何解?集体诉讼为消费者依法维权破题——

# “零成本”诉讼为消费者撑腰

## 阅读提示

预付式消费退款难、经营者拒绝调解甚至“卷款跑路”等问题,已成为消费领域的痛点难点。此类纠纷,涉及人数众多但金额较少,如果一个一个都起诉到法院,诉讼成本实在太高了。如何破解?

早教机构的一名员工告诉记者,因为拖欠租金,被商场停电一天,店铺停课,大家以为能等到股东回复,结果等来的是被移出微信群、工作群,当月的工资、提成也没有拿到。

目前,在家长们自发组织的维权群里,已经有200多人,一节课的金额在150~200元不等,损失金额上万元的家长不在少数。然而,由于店铺关门、负责人失联,一些家长、员工不得不自行承担。

记者查询公开资料发现,近年来,经营者诱导消费者预付款办卡后,拒不履行合同约定,甚至关门“卷款跑路”的情况时有发生。

无独有偶,今年7月,在重庆长寿区,姊妹老火锅店与拓客营销策划公司,签订引流推广合作协议,以每人39.9元的消费券为火锅店引流,一个月售出2600张消费券。

长寿区消委会调查认为,该火锅店通过第三方公司推广消费券,对揽客成本与运营预估严重不足,导致持续亏损并关门,致使消费者持券无法正常消费,应当承担相应责任,遂支持消费者集体诉讼。

长寿区人民法院按照与长寿区消委会建立的诉源治理工作机制,将案件委派给长寿区消委会进行诉前调解。截至发稿,经营者与消费者签订调解协议约360份,回收消费券1200余张,退回消费券费用约5万元。

### “零成本”诉讼为消费者“撑腰”

“吴某终于退钱了!”11月11日,北碚区一理发店的消费者王女士看着手机里的到账提示,激动地对记者说。3年前,她在当地一家美容美发店先后充值了3万多元,结果这个店几经转手,每转一次新老板就让她重新充值才能使用原来的卡,充值之后,又经常限制用卡。

“是消委会支持大家集体诉讼,没花一分钱,让我们拿到了退款。”她开心地对记者说。谷丹告诉记者:“消委会代表消费者进行集体诉讼,参与诉讼的律师是消委会聘请的公益律师,消费者个人一点不用操心。”

据悉,自2020年以来,北碚区消委会陆续接到消费者针对该店的投诉近50起。经多方调查,证实该店确实存在频繁转让、限制消费、拒绝退费等行为,在多次约谈无效,调解无果的情况下,北碚区消委会于2022年10月支持10名消费者将该店诉至法院。

该案历经一审、二审、强制执行等多个诉讼程序,包括王女士在内的9名消费者,最终

拿回未消费完的充值预付款共计67471.95元(含案件受理费579.35元)。为消费者带来了“零成本胜诉”的圆满结果。

据统计,到目前为止,重庆市各级消委会支持消费者集体诉讼43起,涉及消费者2408人,诉讼标的金额1463.71万元。其中,31起案件已开庭审理,均以消费者胜诉结案,帮助1991名消费者通过诉讼挽回经济损失999.29万元。

### 为集体诉讼制度发挥重要引领

早在2021年,重庆市消委会就出台了《支持消费者集体诉讼工作导则(试行)》,近日出台的《工作规范》,明确了消费者组织支持消费者集体诉讼的案件类型、受理条件、受理程序、诉讼支持、终止支持诉讼等方面的内容,将进一步推动支持消费者集体诉讼工作迈向标准化、规范化、制度化。

“今年前三季度,重庆市消委系统受理消费者投诉总量同比下降33.88%。合同类、价格类投诉,销售服务类以及生活、社会服务类投诉大幅下降!”谷丹说,这是因为集体诉讼工作开展以来,经营者考虑到应诉成本、失信被执行“黑名单”等因素,主动接受消委会组织的调解并积极履行退款或赔偿义务,对经营者恶意“卷款跑路”、故意拖延退款、拒绝调解等行为起到了一定的震慑作用。

记者发现,《工作规范》还梳理支持集体诉讼工作涉及的法律文书,并起草了《提请支持消费者集体诉讼申请书》《支持消费者集体诉讼相关事项告知书》及《诉讼代表人推选书》等7个法律文书模板,供各级消委会和广大消费者参考使用。

## 说案

# 员工离职后辱骂前老板 被判赔偿还需道歉

本报记者 周倩

离职后在朋友圈骂前老板,违法吗?近日,北京市第四中级人民法院审结一起网络侵权责任纠纷案件——小李在离职后被要求提供在职时的差旅“详细报销凭证”,小李认为这是公司法定代表人赵某有意“找事”,于是将小赵的照片及名字发到朋友圈并公开进行辱骂。为此,小赵诉至法院。

### 【案情回顾】

小李曾在一家公司担任销售经理,他在离职前向公司提出了差旅费报销申请。离职当天,公司法定代表人小赵按照小李提出的报销金额,将1万余元报销费用结清,并要求他后续补齐报销依据和凭证。几日后,小赵见小李拒不提供报销凭证,便向小李发送律师函,并称经过调查小李并不存在需要报销的情况,要求其返还此前领取的差旅费。小李认为,离职后被要求提交离职前的“详细凭证”属于不意刁难,便愤而将小赵本人照片、名字、公司名称发到朋友圈进行公开辱骂。

小赵认为,小李在朋友圈公开发表的言论已经构成侮辱、诽谤,贬损了自己的人格,严重侵犯了自己的名誉权,便将小李诉至法院,要求法院判令小赵公开道歉,并赔偿精神损失费1万元及律师费。

### 【审理过程】

一审法院认为,小李在朋友圈发布的涉案言论均有截图为证,其在网络上传播不当言论侮辱或诽谤他人,破坏他人名誉,并为第三人所知晓,使他人社会评价降低,构成了对他人名誉权的侵害,因此判决小赵公开致歉,并支付精神损害抚慰金及其他经济损失。

小李不服,认为自己从来没有添加小赵的微信,因此二人没有共同好友,并未对小赵造成负面影响,不构成侵权,于是提起上诉。

### 【审判结果】

二审法院认为,小李在朋友圈发表的涉案言论指向小赵,该言论超过了公民言论自由的界限,降低小赵的社会评价,一审认定构成对小赵名誉权的侵害并无不当,因此判决驳回小李的上诉请求,维持原判。

### 【以案说法】

公民拥有言论自由,但行使言论自由不能逾越法律边界,不能损害他人的合法权益,不得以侮辱、诽谤的方式侵害他人的合法权益。

该案中,小李在其个人微信号发布的涉案朋友圈内容有小赵的姓名、工作单位及本人照片,公众可以确认小李发布的相应言论指向小赵。虽然小李认为二人没有共同微信好友,由此认为在自己朋友圈中发表涉案言论并不侵权,但名誉权是否被侵害并不取决于涉案言论是否被认识受害者的人所知晓,只要涉案言论存在侮辱诽谤内容,为受害者以外的人知悉,就很可能构成名誉侵权。

因双方之间的差旅费用问题而间接引发的纠纷,小李一时气愤,未能处理好二者之间原本的矛盾,才导致侵权行为的产生。法官提示大家,生活中遇到事情应该冷静,妥善处理纠纷,切莫逞一时之快,最终造成不必要的损失。

## 吉林省公安机关领导干部联系社区全覆盖

本报讯(记者柳姗姗 彭影)11月9日,记者从吉林省公安厅获悉,该省厅全面推行“警民融合”新机制,组织省市县三级公安机关中层以上领导干部开展联系社区工作,通过深入社区、融入群众、了解情况,进一步深化“警民融合”,密切警民关系,提升群众工作能力。目前,吉林省各级公安机关中层以上领导干部联系对接社区(村屯)3377个,实现全覆盖。

工作中,吉林省各级公安机关中层以上现职领导干部按照工作地或居住地就近原则,采取组织安排与自行选择相结合方式,第一时间前往相应社区报到,向社区登记备注姓名、单位、职务、联系方式等信息,分别与社区负责人、网格员、社区民警等见面,留电话、加微信,确保互相联系得上、找得到人。

据介绍,公安机关领导干部到社区报到后,将与社区工作人员、社区民警一起开展走访入户活动,深入了解群众所需所盼,征求对公安工作的意见建议,积极参加防电信诈骗宣传、禁毒宣传、安全知识讲座等社区活动。

公安机关领导干部联系社区期间,还广泛宣讲“警地融合”“警民融合”等重点工作的意义,加强对社区警务室(站)建设应用的指导,帮助总结经验,同时充分发挥警种部门优势和领导干部专业技能优势,依法依规、力所能及地帮助社区、群众和社区民警解决遇到的问题,纾困帮扶、排忧解难。

广告

## 公安部举办首场公安英烈先进事迹巡回报告会

本报讯(记者周倩)11月13日,公安部在京举办首场“弘扬英烈精神 凝聚奋进力量”公安英烈先进事迹巡回报告会。

据悉,此次巡回报告会活动是党的十八大以来首次全景式展现公安英烈先进事迹的专场报告会,报告团由特邀嘉宾、“七一勋章”获得者崔道植,中国人民公安大学英烈子女代表,公安英烈战友和家属代表、青年民警代表组成。报告会通过全方位、立体化、多维度、沉浸式的方式,生动讲述了近年来特别是党的十八大以来公安战线上涌现出的具有典型代表性的公安英烈感人事迹,热情讴歌他们勇于担当、敢于牺牲奉献的崇高精神,大力弘扬新时代公安英雄文化,以更加昂扬的姿态奋进新征程、建功新时代。

公安部政治部有关负责人表示,巡回报告会作为开展第二批主题教育的生动教材,旨在教育引导广大民警辅警深刻领悟“两个确立”的决定性意义,进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,切实把党中央的关心关怀转化为做好公安工作的强大动力,坚定理想信念、铸牢忠诚警魂,苦练过硬本领,矢志不渝做党和人民的忠诚卫士,为建设更高水平平安中国不懈奋斗,为推进强国建设、民族复兴伟业积极贡献力量。

11月20日开始,报告团将赴河北、内蒙古、浙江、湖北等8个省级公安机关开展巡回报告。

## 法问

# 租的房子甲醛超标能否要求房东赔偿

本期主持人 本报记者 陈丹丹

### 读者来信

### 编辑您好!

2020年7月,我来到北京务工。随后,我通过中介与房东张某某签订了租房合同,约定租用其房屋至2023年6月。这份合同中写明,如果房屋严重不符合合同约定或影响承租人安全、健康,我有权要求房东张某某按月租金的100%支付违约金,且能单方解除合同。

入住后,我意外发现房屋内甲醛超标,于是赶紧搬了出去,并要求房东赔偿。为准确检测该房屋的甲醛超标程度,我于2020年



## 反电诈宣传进企业

11月9日,甘肃省平凉市公安局崆峒分局东郊派出所联合崆峒区委网信办深入辖区电商企业开展网络安全反诈宣传活动,提醒广大电商从业人员牢固树立网络安全法治意识和识骗防骗意识,守好自己的“钱袋子”。

郑兵摄/中新社

8月20日、2020年8月21日、2020年9月1日、2020年9月2日先后4次委托相关机构做空气检测,后续检测报告均显示该房屋内甲醛含量不符合相关标准。

然而,房东张某某认为检测报告是由我方委托机构开具,且未通知他到场,并不认可报告的结果,因此拒绝赔偿。

请问,我能否去法院起诉要求房东解除合同、返还押金租金并支付违约金呢?

北京 小欧

### 为您释疑

### 小欧您好!

新装修房屋舒适,但容易出现甲醛超标

的情况,因此需要空置一段时间后入住。然而实践中,部分房东、房产中介为了尽快赚取租金,将刚装修好的房屋对外出租。承租人如果没有对房屋进行充分背调,入住后身体健康将面临极大威胁。

根据民法典第七百零八条,出租人负有提供适租房屋的义务,且应当确保房屋处于良好状态、符合居住条件,承租人可以正常生活使用。如果房屋内甲醛严重超标危及承租人健康或安全的,承租人有权随时解除房屋租赁合同,并要求出租人承担违约责任。

结合您提供的相关材料和所述的租赁过程,该房屋于2020年1月16日装修完毕首

次出租,随后您委托检测机构对涉案房屋内空气质量进行检测,依据该事实和报告可以认定涉案房屋甲醛超标。

房东张某某作为出租人,有义务保障出租房屋适宜居住。现涉案房屋甲醛超标,无法实现您作为承租人的居住用途,房东应返还全部已付租金及押金,并按约定支付违约金。据此,您可整理相关涉案材料并诉至法院。

在这里,也提示大家,租房不仅要小心财产损失,更要注意身体健康,无论新房旧房,承租人在入住前都应多留意室内空气环境问题。如承租房屋后对房屋空气质量存疑,承租人应及时向出租人提出异议,并要求出租人共同对空气质量进行检测,同时保留好相关沟通记录。如果出租人拒绝配合,承租人可以自行委托具有检测资质的专业检测机构进行检测,并以有效形式通知出租人到场。

北京市第三中级人民法院法官 李坤 王朝雨

## 电力推动养殖业“干劲十足”

近年来,宁夏吴忠市利通区扁担沟镇打造乡村振兴特色产业,积极鼓励散户进行规模化、科学化养殖,目前奶牛、肉牛、肉羊存栏达3.58万头,有200头以上规模的合作社、家庭农场6个,100头规模以上的家庭农场11个,50头规模以上的家庭农场17个。

为助力乡村发展,吴忠供电公司积极将养殖业用电作为服务民生的一项重点工作,组织专业人员主动调研,进行整体用电规划,优化“网格化”供电服务布局,制定供电服务保障方案,了解辖区内各养殖场及饲料加工企业用电需求,主动为辖区内各家庭养殖场解决用电难题。同时上门排查电气设备用电隐患,保证饲料加工及养殖场内安全用电。

下一步,吴忠供电公司主动对接农村产业发展用电需求,认真排查摸底,加大上门服务频次,不断优化农村电力营商环境,以优质高效电力服务提升乡村供电质量,为推进地方经济发展、美丽乡村建设提供充足电力保障。

(马晓强 李雨婕)

## 个性化供电服务助企业提质增效

当下水稻加工正如如火如荼,为确保颗粒满归仓,近日,国网青县供电公司开展“四进送服务”活动,全力保障水稻加工环节稳定供电。

在山东青县芦湖街道的福稻农业科技有限公司内机械正轰然作响,源源不断的稻谷生产背后是充足的电力保障。近年来,随着乡村振兴战略落地,农村机械化水平不断提高,国网青县供电公司持续深化国企改革行动成果,主动走进企业,为农业生产用电安全“把脉问诊”。该公司台区经理认真查看企业设施的安全状况,并对企业重要生产场所进行全面检查,保障企业生产用电安全。同时,通过实地走访农产品加工企业,为企业客户制订“一户一策”个性化供电服务方案,建议客户结合错峰用电,为企业生产提质增效。

在做好稻米加工服务的同时,国网青县供电公司还针对秋种、秋灌开展全流程服务,把用电服务延伸到田间地头,助力乡村振兴,助力农业种植增产增收。

(路国栋)

## “四个加强”推动产改走深走实

黑龙江省佳木斯市郊区总工会以“四个加强”推动产改区产业工人队伍建设改革向纵深发展。

加强思想政治引领,在凝心聚力上下功夫。区总工会组织干部职工开展线上线下阅读、经验分享等活动,在区属媒介开设“劳模工匠”专栏,营造“学习劳模、崇尚劳动”的社会风尚。加强服务企业所需,在增强实效上下功夫。区总工会联合区司法局开展“法治体检”活动,开展“走千企访万户”活动,全面排查矛盾风险隐患,收集、整理、推进解决。

加强基层组织建设,在激发活力上下功夫。推行新的建会模式,将新就业形态劳动者纳入工会中,建立企业工会及新就业形态工会联合会。加强党建带工建,在增强幸福感上下功夫。区总工会先后建立工会户外劳动者服务驿站、司机之家等特色服务阵地。按照“一区一品”,打造党工联建数字创意共享服务驿站,搭建“服务职工基地+培训基地”平台,打通服务职工群众“最后一公里”。

## 多措并举为职工排忧解难

日前,在中铁十二局建安公司基础分公司在党务工作培训会上,该公司相关部门工作人员一边讲授业务知识,一边“现场问需”,实打实解答基层的工作疑难。今年以来,该公司党支部通过走访调研、座谈交流、民意调查等方式,聚焦职工关心的热点难点问题,梳理出36项重点民生项目清单,定人定责,逐项推进。

“感谢你们为我规划设计、传授经验,帮助我规避了许多装修雷区,解决了我的大难题。”该公司职工王青龙激动地说。日前,王青龙购置的新房正面临装修问题,这让没有任何思路和装修经验的他犯了难。了解情况后,该公司党支部立即行动起来,组织有经验的党员干部帮忙规划设计,并一一列举装修注意事项,切实让他感受到了企业的温暖。

除了聚焦内部职工关切办实事,该公司党支部还紧盯社会关切,通过开展无偿献血、慰问孤寡老人、抢险救灾等活动,积极履行央企社会责任。

(李辰雨)