

法治

责任编辑:卢越
新闻热线:(010)84151683
E-mail:grbly@163.com

焦点

本报记者 杨召奎

在网上租车,24小时之内如要取消预定,需交100%的租金作违约金?在刚刚过去的国庆假期,林女士就遇到了这样的事儿,这让她想不通。该在线租车平台相关工作人员表示,目前已与林女士进行了解释沟通,并且退还了费用。

在线旅游遇烦恼的不止林女士。《工人日报》记者近日采访发现,不少消费者在享受在线旅游便捷的同时,遇到了订单无法取消或者取消后被收取高额违约金的情况。

数据显示,2017年在线旅游市场交易规模达8286亿元,同比增长35%;在线旅游渗透率达到31.5%,5年内涨了3倍。有关专家对记者表示,由于目前行业缺少法律规范和统一标准,相关企业会按照惯例自行制定取消订单的退款政策。再加上一些平台还存在中间商赚差价问题,造成线上旅游出现乱象。

数据显示,2017年在线旅游市场交易规模达8286亿元,同比增长35%;在线旅游渗透率达到31.5%,5年内涨了3倍。有关专家对记者表示,由于目前行业缺少法律规范和统一标准,相关企业会按照惯例自行制定取消订单的退款政策。再加上一些平台还存在中间商赚差价问题,造成线上旅游出现乱象。

取消租车订单,被扣100%租金

国庆假期,很多游客选择自驾游作为出行方式首选。随着自驾游日渐升温,汽车租赁市场火爆起来,但与此同时,相关的消费纠纷也开始增多。

因某在线租车平台宣称可凭借芝麻信用的高分数免押金,林女士于10月4日在该平台上预订了一辆雪佛兰轿车,10月5日用车,结果订了之后

才发现,取车时要冻结3000元作为租车押金,还车时解冻。得知这一冻结要求,林女士想要取消订单,于是和平台以及租车公司沟通,但对方均表示,国庆节24小时内取消要扣除100%的租金作为违约金。最终,她被扣了1083元违约金。

针对林女士的遭遇,该在线租车平台工作人员表示,在10月4日收到客人的订单后,平台发送了相关免押金办理的提醒短信,客人需要通过点击短信链接完成免押金的申请流程,因后台未收到客人的验证申请,造成本次免押金申请未能生效。

该工作人员还称:“对于扣除违约金的问题,是租车公司在假期期间的规定,因为假期用车需求较大,当天取消订单肯定会给我造成损失。租车公司5日当天打电话询问林女士是否还需要用车,当得到否定的答案后才取消了订单。目前,我们与客人进行了解释沟通且退还了相关费用。”

酒店和平台踢皮球,就是不退款

有人“行”得不顺,有人“住”得糟心。北京市工商局发布的今年国庆假期消费投诉显示,在线预订服务投诉占投诉总量的近两成,与去年同期持平,其中近七成投诉集中在酒店预订服务。

除了北京,多地消费者也投诉称,在国庆期间的酒店预订中遭遇了烦心事。

10月6日,湖南岳阳消费者邵先生在消费者网在线投诉平台反映称,国庆假期前,其在某在线旅游平台上订了长沙的一家酒店,刚下单没几分钟发现订错了,于是就申请取消订单。

“打电话给酒店,酒店前台表示不知道有我这

个订单,也没有权限取消订单,让我联系平台。平台客服对我说,只要我跟酒店协商好就可以取消订单并退款。于是,我再次找酒店协商,但酒店前表示,钱表示钱在平台那里,没在酒店的账户上,酒店退不了。就这样,酒店踢给平台,平台踢给酒店,一直退不了。”邵先生说。

10月8日,广东中山消费者欧先生也反映称,其于9月11日在某在线旅游平台预订了10月1日至10月2日惠州某酒店。因临时有事无法前去,但平台表示无法取消订单。

消费者网有关负责人告诉记者,此前还有消费者反映酒店可以退,但平台不给退的情况。今年8月初,北京海淀区的消费者田先生,通过某在线旅游平台预订了8月25日山东济南的一家酒店,价格为258元,网页提示“预订后不可取消”。但8月25日当天,他到酒店后,发现该酒店正在进行外墙翻修,非常嘈杂,于是联系平台客服,对方同意退房。

“怕临时订不到房,我赶紧在平台上又订了另一家酒店,房费为309元。但我到酒店后,发现房间很不整洁,还非常潮湿,与网站上的描述相差很大,于是联系酒店工作人员。他们同意退房,让我跟平台反馈并退款。”田先生说。

但田先生向平台客服反馈后,迟迟未收到退款。第二天,他再次联系平台客服时,对方说,因为过夜了,无法退款,最终只同意补偿他50元损失。

明显限制消费者权利条款不合理

那么,消费者通过在线旅游平台预订后遭遇无法取消订单,是否合理呢?

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,这主要取决于平台是否以显著方式提醒消费者注意,交易是否是双方的真实意思表示。

“比如下错单后立即进行取消,表面上确实是消费者单方面违约,但事实上之前的订单反映的并不是消费者的真实意思表示。这种情况下,无法取消订单是不合理的。”陈音江说,“另外,酒店可以取消订单,但平台不可以取消这种做法也是不合理的。因为在整个交易过程中,平台主要是提供居间服务。如果酒店同意退房,平台就不应该通过不公平条款设置退费障碍。消费者取消订单所造成的损失,主要是酒店而不是平台,但平台可适当扣除一些手续费。”

不过,也有专家指出,平台单方面规定预订之后不可取消,明显限制了消费者的权利,属于不合理格式条款,应该认定为无效条款。

像林女士那样,预订后再取消订单被要求支付高额违约金是否合理?对此,中国人大法学院教授刘俊海认为,应根据给对方造成实际损失,承担相应的违约金,而不能动不动就要求消费者承担高额违约金。

“消费者通过在线旅游平台预订相关旅游产品时,要事先了解平台的预订和退订规则,再根据自己的实际情况预订酒店等产品。另外,可以采取商业化的手段来解决消费纠纷。目前不少平台或者保险公司推出了退订取消险产品,如果行程确实存在不确定因素,也可以考虑提前购买相关保险,适当降低损失风险。”对外经济贸易大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋说。

对“好说话”的消费者不理不睬,对表示要投诉曝光的消费者就退货道歉——

“先兵后礼”成一些商家处理消费纠纷“策略”

畸形的处理方式不仅会降低经营者信誉,还会助长不正当维权风气

“这种畸形的处理方式不仅会降低经营者信誉,有时还会助长不正当的消费维权风气。”

前不久,长春市民张女士在某商店购买的毛衣出现质量问题,在要求退货过程中,因店主不同意且“脸色难看”,双方发生争执。“我刚拿出手机准备打电话投诉,店主就表示同意换货。”张女士说。

何小姐告诉记者,她在长春市内某商场购买了一个进口名牌包,却被鉴定为假包,到商场要求退货时,遭到销售人员的质疑和拒绝。无奈之下,何小姐提出要通过媒体曝光,销售人员态度立即180度大转变,一边道歉,一边给办理了退货手续。

“给我感觉像在专拣软柿子捏。”何小姐说,“商场为何不能一开始就积极主动承担责任呢?”

“商品质量或服务出现问题,找售后,向监管部门投诉都是解决办法,但有的消费者因对维权成本和损失补偿的不当预期,以及怕麻烦,拖不起时间等原因,遇到‘不好说话’的商家就选择闷声吃亏,很容易助长商家心存侥幸的心理。”钟萍说,这种情况在日常消费的小额纠纷中尤为常见,对个体而言,其影响的可能仅仅是钱款、心情问题,但对市场运营秩序而言,却很可能成为制约公平公正的一块“短板”。

钟萍表示,经营就意味着责任,如果发生争

议,商家应该积极主动、依法依规去解决,不可敷衍拖延,否则伤害的不仅是消费者的权益和消费欲望,也会对自身信誉和长久经营造成不利影响。同时,消费者也应在消费前多注意、多检查,学会避免问题的发生,并保存好消费证据,一旦发生纠纷要及时依法维护自身权益,进而起到督促商家履责、改善商品质量和净化市场的作用。

钟萍介绍,国庆假期中,长春市工商局12315平台共接受各类咨询、投诉、举报信息518件,越来越多消费者会为服装掉色起球、邮件损坏丢失、就餐不开发票、电话费被多扣等“小事儿”较真儿。“这是好事。”钟萍说。

一人开车急速“逼”后车超车,同伙则骑单车往上撞,制造“事故现场”

3人在海口同一路段多次“碰瓷”获刑

本报讯(记者吴雪君 通讯员刘广同)一个半月左右的时间里,海口多名车主在同一路段被逼越双黄线超车,还导致“事故”,这是巧合吗?近日,海口中院认定这是一起团伙“碰瓷”案件,判决罗某胜等3人犯敲诈勒索罪。

去年4月,微信朋友圈中流传海口琼山区滨江路大鹏岛路段一“碰瓷”团伙作案的视频,影响十分恶劣。视频显示,受害车辆都是被前面“慢吞吞”开着的汽车“逼迫”,跨越双黄线超车,接着就“撞”了骑自行车的小伙子。因为发生事故,因此在小伙子指着地上损坏的手机称因事故摔坏,并让车主赔偿手机损失费及医疗费时,很多车主并没有怀疑,而是主动掏了钱。

在视频流传之后,多名车主表示,自己被同样的手法骗了。随后,海口琼山区警方调查。经调查,这起案件中,来自广东清远的罗某胜等3人分工合作“碰瓷”。有人驾驶套牌车“逼迫”后面轿车跨越双黄线超车,有人骑着自行车制造“事故”,并准备了损坏的苹果手机作为道具,让车主误以为发生事故,赔付手机损坏费及医疗费等私了。

琼山区检察院对罗某胜等3人提起公诉。琼山区法院经审理认为,罗某胜等3人以非法占有为目的,单独或共同秘密窃取他人财物,其中罗某参与盗窃四次,可计价值达7888元,被告人无名氏参与盗窃二次,价值达5243元,均数额较大,二被告人的行为均已构成盗窃罪。刘某、无名氏归案后均如实供述罪行,且被告人无名氏犯罪时系又聋又哑人,对二被告人依法均可以从轻处罚。据此,集美法院一审判决刘某犯盗窃罪,判处有期徒刑8个月25日,并处罚金1000元。无名氏犯盗窃罪,判处有期徒刑8个月20日,并处罚金1000元。

审理该案的法官告诉记者,在穷尽调查取证手段仍无法查证被告人个人信息的情况下,只要犯罪事实清楚、证据确实充分,对被告人以无名氏判决,符合刑事诉讼法以及司法解释的规定,同时也可节约司法资源,避免一些已经事实清楚、证据确凿的案件,因被告人身份问题无限期拖延。



青岛查获
走私黄金出境案

青岛海关10月9日通报,8月28日,青岛流亭机场海关查获两名中国籍游客走私黄金出境案,现场查扣夹藏在行李箱拉杆内的条状黄金制品42根,重7900余克,案值约210余万元。这是青岛海关近年来查获的最大一起黄金走私案。

图为青岛海关展示查获的走私黄金制品。

张进刚 刘婧 摄(视觉中国)

穷尽调查取证手段仍无法查证被告人个人信息——

法院对被告人以“无名氏”判决

由于没有工作,交不起房租,便和无名氏一起到集美流浪,平时住在寺庙或公园。后因没钱吃饭,便去偷车卖钱。刘某表示自己也不清楚无名氏的个人信息。

因无名氏是聋哑人,案件进入审理阶段后,集美法院特地请来一位特殊教育学校的老师担任手语翻译,保证无名氏在诉讼全过程都能跟办案人员交流并发表意见。此外,为了保障当事人的诉讼权利,集美法院还为刘某和无名氏指派了法律援助律师,提供法律援助。庭审中,对于姓名、籍贯、年龄等个人信息,无名氏均表示记不得,但愿意认罪认罚。

虽然有证据证明无名氏犯罪,且其已经认罪,但因成年人和未成年人在量刑上有差别,所以不确定其年龄情况就无法准确量刑。为此,公安机关对无名氏进行了骨龄鉴定。鉴定意见显示,综合无名氏骨骼发育与骨龄愈合情况,推断其年龄大于20岁。

据刘某供述,刘某于去年3月认识了无名氏,

法院经审理认为,刘某、无名氏以非法占有为目的,单独或共同秘密窃取他人财物,其中刘某参与盗窃四次,可计价值达7888元,被告人无名氏参与盗窃二次,价值达5243元,均数额较大,二被告人的行为均已构成盗窃罪。刘某、无名氏归案后均如实供述罪行,且被告人无名氏犯罪时系又聋又哑人,对二被告人依法均可以从轻处罚。据此,集美法院一审判决刘某犯盗窃罪,判处有期徒刑8个月25日,并处罚金1000元。无名氏犯盗窃罪,判处有期徒刑8个月20日,并处罚金1000元。

审理该案的法官告诉记者,在穷尽调查取证手段仍无法查证被告人个人信息的情况下,只要犯罪事实清楚、证据确实充分,对被告人以无名氏判决,符合刑事诉讼法以及司法解释的规定,同时也可节约司法资源,避免一些已经事实清楚、证据确凿的案件,因被告人身份问题无限期拖延。

罗某胜等3人不服一审判决,上诉到海口中院。二审期间,3人的家属代其赔偿了8名受害人损失23600元、曹某伟敲诈勒索数额22600元、张某委敲诈勒索数额5100元,均构成敲诈勒索罪。罗某胜等3人伙同何某华,多次结伙于深夜在同一路段为制造交通事故,索要被害人财物,其行为严重扰乱社会秩序,造成极其恶劣的社会影响,是恶势力团伙犯罪。该院遂判决罗某胜、曹某伟有期徒刑3年,并处罚金8000元,判决张某委有期徒刑2年,并处罚金5000元,同时责令3人赔偿受害人损失。

罗某胜等3人不服一审判决,上诉到海口中院。二审期间,3人的家属代其赔偿了8名受害人损失23600元。海口中院遂判决罗某胜、曹某伟有期徒刑2年9个月,并处罚金8000元;判决张某委有期徒刑1年9个月,并处罚金5000元。

深圳将实现调解员持证上岗

本报讯(记者刘友婷 实习生苏敏纯 通讯员吕优江)近日,深圳市人力资源保障局、市委政法委联合印发《关于进一步加强专业性劳动争议调解工作的意见》(以下简称《意见》),进一步完善深圳劳动争议多元处理机制,充分发挥调解在劳动争议处理中的基础性作用,最大限度地把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态。

《意见》提出完善“区一街道一社区(工业园区)一企业、行业商会(协会)四级调解网络”的政策举措,明确各区根据实际确定劳动争议调解部门,牵头构建劳动争议调解平台;鼓励推动企业、行业商会(协会)建立劳动争议调解委员会(组织),预防化解本企业、行业劳动争议。在加强调解员队伍建设方面,《意见》提出整合资源发展劳动争议调解员力量,争议案件易发、多发的街道(社区)应配备2至3名专职调解员;提升劳动争议调解员队伍的专业化水平,建立调解员分级培训机制,调解员培训考核合格后,统一发放调解员证,实现调解员持证上岗。

据悉,目前,深圳共有调解组织4453个,专职调解员1463人,兼职调解员9017人。其中社区设立调解组织735个,大中型企业设立调解组织823个。2018年前三季度,深圳全市调解劳动争议22361件,其中调解达成协议或和解18794件,调解成功率84.05%。