

重庆通过支持集体诉讼、提起公益诉讼、跨区域维权等新方式,维护消费者合法权益

“新维权方式”护航“新消费模式”

本报记者 李国

直播带货频频“翻车”,预付款消费领域经常“爆雷”……近年来,越来越多的新消费场景成为大众生活的一部分。相较于传统消费,新消费具备渠道业态新、品牌产品新、内容形式新、消费人群新等特点,这也让新消费领域成为侵权“重灾区”。

“新消费模式”需要“新维权方式”。近年来,重庆市消费者权益保护委员会(以下简称重庆市消委会)通过支持消费者集体诉讼、提起消费民事公益诉讼、跨区域消费维权等新维权手段,全链条、全方位保护消费者合法权益,取得积极成效。近两年来,重庆市各级消委会已帮助消费者挽回经济损失1.24亿元。

“新消费”成侵权重灾区

“视频里说定制家具板材用的是实木,可到货才发现,板材并非实木,而是颗粒板。即便这样,还要每平方米2000元,简直太坑人了。”连日来,重庆南岸区的居民徐艳(化名),为装房子的事愁得“焦头烂额”。

今年6月,徐艳在某短视频平台无意中刷到了一家装修公司的宣传视频。有装修需求,便开始留意该装修公司,并找到了该公司的推广直播间。经“主播”一番渲染,徐艳当即在后台留下了联系方式,并预约“免费上门勘测、设计”。

“刚开始,一切都与主播宣传的差不多,我就与该公司签了基装合同,约定合同以外的增项不超过合同总额的5%。可当工人进场后,所有的约定都不算数了。”徐艳告诉记者,装修公司每天要给她打四五通电话,以各

阅读提示

近年来,新消费领域成为侵权重灾区,直播带货频频“翻车”,预付款消费领域经常“爆雷”……但由于跨区域、取证难、维权成本高等原因,多数消费者都不会走法律渠道进行维权。为此,重庆市消委会通过支持消费者集体诉讼、提起消费民事公益诉讼、跨区域消费维权等新维权手段,全链条、全方位保护消费者合法权益。

种理由增加预算。

“我又要上班,家里也没人帮忙跑材料,就全权委托装修公司。基装完工后,总价超过了约定金额的40%。”徐艳说。

让徐艳更崩溃的是,此前签合同,她还与装修公司推荐的家具厂达成了定制家具协议,并预付了2万元的定金。今年10月,徐艳收到家具厂发来的完整合同及设计图后,让她再次傻眼了,不到50平方米的柜子,总价高达10万元,并且用的还是颗粒板。

徐艳苦笑对记者说,原以为通过直播渠道能省点钱,没想到“坑”这么多。

徐艳的遭遇并非个例。随着数字经济的蓬勃发展,网络消费已经成为社会大众的基本消费方式。经营者也乘上互联网东风,通过直播带货、销售盲盒、开发元宇宙虚拟产品等方式,为消费者搭建全新的消费场景,但一些经营者不讲诚信,也让网络消费领域成为侵权的重灾区,该领域相关投诉大量出现。

“跨省协作”维权开启“共享模式”

由于跨区域、取证难、维权成本高等原因,多数消费者都不会走法律渠道进行维权。为此,业界人士认为,应创新消费维权模式,更好维护消费者合法权益。

日前,由川渝两地消委会联合提起的全

国首例跨省消费者权益保护民事公益诉讼案在重庆市第二中级人民法院(以下简称重庆二中院)公开开庭审理,并当庭宣判。

2018年1月至2020年12月,被告人胡某以重庆云阳县某副食店的名义,向重庆市云阳县以及四川省巴中市销售假冒注册商标的白酒。经鉴定,涉案白酒为假冒食品。

由于侵害了川渝两地不特定多数人的合法权益,重庆市消委会向重庆二中院提起民事公益诉讼,四川省消委会也申请参加诉讼,重庆二中院依法将其列为共同原告。最终,胡某被判向两地消费者承担公开赔礼道歉以及参加消费领域公益活动等责任。

重庆市消委会秘书长谷丹、四川省消委会秘书长莫莉均表示,针对当前侵害消费者权益跨区域、链条化的新趋势,川渝两地消委会在全国率先以共同原告的形式,提起跨省消费民事公益诉讼,案件审判结果同步适用于两地,开启了维权“共享模式”。

北京德恒(重庆)律师事务所律师李建表示,消费者权益保护组织联合提起跨省域民事公益诉讼案件,能有效克服跨区域信息不畅、民事公益诉讼案件重复起诉等问题,节约司法资源,对于进一步完善跨区域消费维权合作机制,探索多维度、跨区域消费民事公益诉讼制度具有重要推动作用。

集体诉讼发挥“人多力量大”的作用

“如果没有消委会支持我们,我这1.4万元只能打水漂了。”近日,重庆传媒职业学院学生张晓(化名)悬在心里的“石头”总算落地了。

原来,在重庆市铜梁区消委会的支持下,张晓与另外11名学生将“卷款跑路”的培训机构起诉至法院。最终,被告双方达成退款协议,培训机构在未来1年时间内,分期分批退还12名学生剩余的培训费用11.66万元。

张晓介绍,2020年11月16日,她支付1.58万元培训费后,与培训机构签订“专升本上线分”培训协议。开课之后,计算机科目一直没有安排培训,其他几个科目的培训也显得不正常。培训教师、上课时间无法得到保证,大多是网上授课,让学员观看视频资料,培训效果不理想。

“2021年4月,我与机构商议,终止培训协议,培训机构承诺退还未培训的学费1.4万元。然而,今年6月份,该培训机构直接关门停业,未见退款承诺。”张晓说。

面对人去楼空的培训机构,张晓与另外11名学生向铜梁区市场监管局和消委会投诉。相关部门采取警示标注、约谈该机构负责人等举措未果后,9月30日,铜梁区消委会支持12名学员将该培训机构及3名负责人诉至法院,并协调律师免费提供法律服务……

在重庆,消委会支持消费者集体诉讼的案例已屡见不鲜。“集体诉讼制度在降低消费者维权成本、节约基层司法资源方面优势显著,能发挥‘人多力量大’的作用。”在谷丹看来,探索建立消费者集体诉讼制度,是破解当前预付款消费领域消费纠纷的有效途径。



新疆首个高原机场即将正式通航

这是12月20日拍摄的塔什库尔干红其拉甫机场(无人机照片)。新疆首个高原机场——塔什库尔干红其拉甫机场将于12月23日正式通航。预计机场开通后,可满足年旅客吞吐量16万人次、货邮吞吐量400吨。

新华社记者 李响 摄

银保监会发布风险提示——

警惕不法贷款中介诱导消费者违规转贷

本报北京12月20日电(记者北梦原)中国银保监会今天发布关于警惕不法贷款中介诱导消费者违规转贷的风险提示,提醒广大消费者警惕不法中介诱导,认清违规转贷背后隐藏的风险,防范合法权益受到侵害。

近期,一些不法中介“转贷”“商”,向消费者推介房贷转经营贷,宣称可以“转贷降息”,诱导消费者使用中介过桥资金结清房贷,再到银行办理经营贷归还过桥资金。然而,这种将房贷置换为经营贷的操作隐藏着违约违法、高额收费、影响个人征信、资金链断裂、侵害信息安全等风险。

根据相关监管规定,经营贷须用于生产经营周转,银行与消费者借款合同会明确约定贷款用途。但在“转贷”操作下,银行若发现经营贷资金未按合同约定使用,最终将由消费者承担违约责任,不但可能被银行要求提前还贷,个人征信也会受到影响。此外,在经营贷办理过程中,不法中介宣称可以提供办理各项证件、材料的服务,“帮助”消费者申请贷款,其实是通过伪造流水、包装空壳公司等手段获得申请经营贷资格,此行为涉嫌骗取银行贷款,消费者甚至可能会被追究相关法律责任。

不法中介所谓的“转贷降息”,需要消费者先结清住房按揭贷款,再以房屋作抵押办理经营贷。不法中介为牟取非法利益,往往怂恿消费者使用中介的过桥资金偿还剩余房贷,并从中收取垫资过桥利息、服务费、手续费等各种名目的高额费用,消费者“转贷”后的综合资金成本可能会高于房贷正常息费水平。即使最终申请经营贷失败,消费者仍将被中介要求承担上述各项高额费用,同时还将承担高息过桥资金的还款压力。

重点更突出、处罚力度更大

涉疫药品和医疗用品稳价保质工作深入推进

本报北京12月20日电(记者杨召奎)继12月14日公布首批查处的价格违法行为典型案例后,今天,市场监管总局公布了第二批查处涉疫药品和医疗用品违法典型案例。一周之内连续两次公布典型案例,表明市场监管部门正在以前所未有的力度和举措深入推进涉疫药品和医疗用品稳价保质工作。

第二批公布的十大典型案例具体包括:中核医药(湖北)有限公司大幅提高竞价价格案,北京万拓影视文化传媒有限公司大幅提高竞价价格案,淮安百源堂药房有限公司大幅提高竞价价格案,四川省成都市龙泉驿区同安街道玉龙药店标价之外加价出售商品案,浙江省台州市仙居县下王药房大幅提高竞价价格案,广州市安贝莱健康管理有限公司发布违法广告案,上海日机贸易有限公司发布违法广告案,南京佳德立贸易有限公司销售不合格口罩案,北京东瑞科技有限公司生产经营不合格口罩案,上海广伊国际贸易有限公司销售以不合格产品冒充合格产品的儿童防护口罩案等。

相较于首批公布的案例,此次公布查处案例具有4个特点:一是重点更突出,除了首批公布的价格违法行为之外,还包括假冒伪劣、虚假违法广告、质量不合格等多种类型,都是人民群众反映的突出问题。二是处罚力度更大,进一步强化案例警示震慑作用。十大典型案例中,处罚金额最高的达90万元,比首批典型案例的处罚额度要大。三是覆盖地域更广,十大典型案例分布在7个省(区、市)。四是执法力度更强,全面加强涉疫药品和医疗用品稳价保质工作。

打通服务职工“最后一公里” 乐享职工之家“云上新生活”

厦门“思明工会e家”小平台撑起大智“惠”

以职工需求为导向,助力复工复产,发放消费券拉动内需;发挥“工会e家”作用,打造智慧工会枢纽,推动数字化转型;打造“加油站”平台,精准对接职工培训需求,为工人提素赋能增效;开放托托班网络预约,让职工子女“一键度假”,欢乐无忧……日前由中华全国总工会和中央网信办发起的2022年“互联网+工会普惠服务优秀平台”评选活动中,福建省厦门市思明区总工会打造的“思明工会e家”摘得“全国互联网+工会普惠服务(区)级十佳平台”称号。该平台自2018年正式上线以来,连续两年进入榜单,名次从去年的第6名跃升到今年的第2名,已经成为思明区备受职工欢迎的一张“工会名片”。

为更好地打造契合基层职工需要的交流平台和展示平台,近年来,思明区总工会加快推进智慧工会建设,在原有的微信公众号上推出“思明工会e家”微官网;创新“区总工会、机关事业企业工会、职工”三级管理机制,推动平台共管、信息互通、服务共享。这个“小平台”打通了区总工会与辖区内机关、事业单位、街道、社区、企业等基层工会之间的协作链条,增强了工会组织网上服务能力,撑起了工会服务职工的大智“惠”。



思明区总工会依托“思明工会e家”开展新业态劳动者扫码入会活动,方便骑手随时、随地入会。(王宇佳 摄)

让普惠服务精准直达

上“思明工会e家”打卡签到,已经成为厦门君立集团有限公司工会委员会主席丁阳每日的工作习惯。

“上平台看看新闻和工会相关消息,顺便打卡积分,还能兑换礼品,挺好的!”在丁阳看来,“思明工会e家”业务上网、服务在网,福利多、黏性大,互动性强,让更多职工动动手就能乐享“云上的好生活”。

打开“思明工会e家”,e职送、加油站、医疗保障、供需资源、打卡签到、对e家说等栏目多样,内容丰富。会员不仅能够在线了解各个基层工会活动情况,还有专享渠道“倾诉心声”,享受工会组织24小时在线的维权服务。“工会e家”还搭载了会员报销线上资料预审

核等面向基层工会的共享服务功能,让辖区内工会组织在产品、人才、服务等方面的服务资源实现一体贯通。

职工有所呼,工会有所应。近年来,思明区总工会坚持立足职工所需所求,持续升级优化“工会e家”服务功能,应基层工会和一线职工需求,创新开通了职工申诉、医疗互助保障报销、供需资源共享、工会组织年审预警与提醒等定制化功能。通过推动“工会e家”建设,思明工会服务项目逐步向网上转移,不仅内容越来越丰富,外延也逐渐拓展开来。工会工作变得更加智能化、科学化、便捷化、普惠化,让当地工会联系职工群众的桥梁架云端、更加宽广。

借助“打卡签到”“e职送”等会员福利功能,平台聚合了一大批“铁

粉”。数据显示,“工会e家”自建立以来,在线发布普惠活动400多次,吸引超6.2万人次职工报名参加,发放奖品超2.2万份,累计价值超20万元;举办“职工加油站”活动超300场;发布资讯近3000条,累计浏览量突破350万人次;发起维权帮扶131次;主席信箱解决职工实际困难达324项。

让便利服务触手可及

提起“思明工会e家”,厦门京闽能源实业有限公司联合工会委员会主席王其武竖起大拇指,点赞平台全国首创的“会费缴交”功能。

据王其武介绍,公司工会已经连续三年通过线上方式完成会费缴交。“手指点一点,几秒钟就搞定。”王其武表示,仅去年一年,公司就有500多名职工通过线上缴交会费,此举大大提升了会员的“主人翁”意识。

在王其武的手机界面上,会员线上缴会后,系统会自动生成缴费记录,工会干部们可以实时了解职工会员缴费情况,从而更加精准做好服务管理。

据了解,职工会员们在线缴纳的会费,将第一时间自动转入会员所在基层工会的账户。区总工会根据会员缴费记录,按每人每年100元标准,为基层工会提供用于开展普惠职工活动的补助。“缴费后,会员还可以领取礼

包,享受工会服务。”王其武说,“这样大大增加了员工入会的积极性。”

“这是我们坚持问题导向,创新工作方式的结果。”思明区总工会相关工作负责人介绍,传统的会费缴纳方式不仅效率低,由之激发的会员身份“存在感”也低。在线缴交不仅快速、精准,还能及时生成数据,帮助基层工会第一时间了解工会会员发展情况,第一时间为会员提供服务。

免去基层工会入驻“工会e家”的开发费用,为线上缴费会员提供工会礼包……近年来,思明区总工会还根据基层工会的实际需求出台了不少优惠政策,吸引更多基层工会入驻“工会e家”便利服务的工作矩阵。据悉,平台目前已汇聚522家基层工会,减免入驻费达153万元;平台会员达到了85422人,共有232598人次会员通过平台缴交会费,已累计发放会员补贴共计1200.84万元。

用暖“新”服务链接万众

去年底,思明区总工会组建了网约配送员联合会。外卖骑手小高成了首批入会的会员。“线上入会操作很方便。”与其他职工入会的方式不同,小高通过“工会e家”搭载的线上扫码方式实现掌上入会,全程仅有几个步骤,耗时不到1分钟。通过线上入会

后,小高领取到了工会卡。他感叹:“我从外地返厦的路费大概是300元,通过工会卡,我能报销240元。这个建在网络上的家也很温暖。”

通过“工会e家”在思明找到“家”的不仅是小高。

为进一步推动网约配送员、快递员等新就业形态劳动者加入工会组织,更好地服务新就业形态劳动者,思明区总工会根据新就业形态劳动者的工作特点,从去年7月开始创新试行“线上入会”,在“思明工会e家”设置“扫码入会”新入会途径,方便新就业形态劳动者随时、就地、就近在线扫码入会。这一举措在思明辖内11个职工服务站进行,吸引了2420位新就业形态劳动者扫码入会。

指尖一入会,新就业形态劳动者便享受到了实打实的工会福利。由思明区总工会主办的“缤纷暑假”暑托班在职工服务中心等地正式开班,包括网约车配送员在内的新就业形态劳动者子女正式“入营”。为更好地关爱“城市蜂鸟”,暑托班期间,工会干部们不仅组织志愿者免费照看职工子女,还邀请社区义工对孩子们进行课业辅导,开设VR体验、手工制作等趣味课程,并创新性地将红色教育、文明城市创建等融入教学中,丰富孩子们的暑期生活。

从心理疏导到法律援助再到健康义诊……依托“工会e家”,思明区总工会已开发多项服务项目线上线下服务新就业形态劳动者,让职工在智慧工会建设中,悦享属于“家”的幸福感和获得感。(吴燕如 王宇佳)

广告