

# 聚焦 3·15

## 陕西省消协发布十大消费提示

3月13日,陕西省消费者协会发布2020年“3·15”十大消费提示,内容涉及保健品消费、房屋租赁、二手车交易、预付卡消费、网购促销等方面。

老年保健多警惕,不实承诺别轻信。老年人在保健品消费过程中,要时刻保持警惕,牢记保健品不能代替药品,切勿贪图小便宜,不要轻信不法商家虚假宣传和免费承诺,通过正规渠道购买并核查保健品企业及产品信息,发现上当受骗保留相关证据,依法保护自身合法权益。

房产托管有风险,防范跑路退难。房屋中介服务中的“托管”模式,有其方便省心和规模化优势。但当房屋托管机构的资金链断裂或经营不守信,消费者押金和预付租金款项退还困难等情况就有可能出

现,房东和房客都会成为受害者。消费者要注意,如果中介开出的租金明显低于市场价,一定要警惕;签订房屋租赁合同时仔细阅读条款,谨慎使用“租金贷”业务。

二手车防陷阱,仔细查验保安全。消费者在购买二手车时,要认真全面了解二手车信息。要找专业验车师对车辆进行仔细查验,并向保险公司查询车辆事故理赔情况。办理汽车分期付款时,应注意贷款公司资质,认真查验贷款合同条款,以免合法权益受到侵害。

预付消费要谨慎,失约缩水要防范。消费者办理预付卡时一定要慎重,核实经营者的注册信息,查验发卡企业是否在商务部门办理备案手续,签订协议时查看合同有无不公平条款,谨慎办理大

额预付消费卡。

网购促销存陷阱,谨慎辨别莫冲动。消费者网购请选择正规电商平台,认真甄别促销规则条款,切忌贪图便宜,盲目冲动消费。发现权益受损保留证据,及时投诉。

家装合同防违约,分段付款多甄别。消费者选择家装服务时,要增强风险防范意识,选择信誉好的正规装修公司;签订装修合同一定要注意看清合同内容是否翔实,对不公平不合理的条款要予以拒绝,首付款控制在20%以内,根据施工进度分期付款。

校园借贷要谨慎,非法金融危害多。在校学生应树立正确的消费观念,科学理性消费,避免盲目攀比超前冲动消费,注重保护个人信息,慎重使用网络借贷工具,增强法

律意识,防范非法“校园贷”的侵害。

儿童玩具重安全,危险因素要警惕。一些存在着安全隐患的玩具会导致儿童意外伤害。建议家长选择儿童玩具时不要购买无厂名、厂址、3C认证标志的玩具,增强安全意识防患未然,发生意外伤害及时就医,保存维权凭证及时投诉。

信息收集须依法,重视预防莫泄露。各种功能的APP层出不穷,其中部分APP涉及违法收集个人信息。消费者下载使用APP要慎重,不扫描来历不明的二维码,不安装可疑的APP。

野生动物不食用,绿色消费护环境。广大消费者要共同行动起来,坚决革除滥食野生动物陋习,树立文明、健康、节约资源和保护环境的消费理念。 □黄晓巍

### ■有话直说■

因为疫情,今年的央视3·15晚会延期播出,但对假冒伪劣劣行的打击绝不会因此而延缓。

从假烟、假酒、假食品、假药品到假农药、假种子、假配件、假建材……假冒伪劣产品令广大消费者深恶痛绝。即使在疫情防控的特殊时期,依然有一些不法分子炮制各种消费陷阱,制假贩假借假,借“疫”谋财,严重侵犯人民群众健康,影响战“疫”大局。从这点来看,假冒伪劣产品也是一种“毒性”甚大,必须严防严控严厉打击的“病毒”。

打击假冒伪劣之“毒”绝不能手软。对于假冒伪劣产品和制假贩假售假行为,要坚决依法查处,绝不姑息。疫情发生以来,各地本着“发现一起,查处一起”的原则,坚持“零容忍”的态度,对生产销售假冒伪劣产品、哄抬物价等扰乱市场秩序的行为,依法予以严厉打击。甘肃省兰州市一商家销售“三无”口罩,被拟处罚款25万元;湖北省孝感市一公司销售假冒伪劣84消毒液被拟罚没29.4万元,上游供货商被批捕;北京警方在1个多月时间里,破获生产销售假冒伪劣防护用品物资相关案件19起,查封假冒伪劣口罩、护目镜等45万余个(件)……这些从快从严办和处置的典型案列,强化了震慑效应,维护了防疫物资用品市场的稳定有序。

打击假冒伪劣之“毒”须标本兼治,既惩治于已然,又防患于未然。一方面,相关部门要从源头入手,及时查处各种制假造假“黑窝点”,加大对不法分子的惩治力度,并且善于以案说法、释法、析法,发挥典型案例的警示教育意义,持续向社会释放依法严惩制假贩假售假罪行的强烈信号。另一方面,要严格落实全链条、全流程监管,对产品生产、流通、消费等各个环节严防死守,同时畅通线索举报渠道,调动和引导社会公众加强对不法企业和商家的监督,让制假贩假售假行为无处遁形。此外,要运用大众喜闻乐见的方式,全方位宣传和普及消费维权、鉴别假冒伪劣产品知识,引导市民提升消费安全意识和防范意识,不断提升维护自身合法权益的能力。

产品质量关乎每一个消费者的切身利益。无论是在平时,还是疫情防控期,假冒伪劣产品都是一种损害正常市场秩序、社会秩序,侵害市场经济健康肌体,危害消费者权益甚至健康和生命安全的“病毒”,必须早防控、严整治,有效阻断其传播、扩散和蔓延。 □宋燕

## 对假冒伪劣之“毒”必须严防严打

## 疫情期间 预付式消费纠纷咋应对

“培训班改成线上授课,孩子不适应可不可以退费?”“预订的年夜饭没吃成,钱能不能退?”“健身卡马上到期了,还能延长吗?”……疫情发生以来,人们的日常生活和经营者的经营活动都受到了影响。由于出行和场地等诸多条件受到限制,不少预付式消费合同在疫情防控期间无从实现,由此引发的预付式消费纠纷明显增多。

“3·15”前夕,北京阳光消费大数据研究院联合消费者网对疫情期间的预付式消费纠纷问题进行汇总分析发现,问题主要集中在疫情期间暂停营业退费纠纷、服务方式变更、使用期限受限以及商家关停并转或跑路问题等四个方面。有关专家通过分析,希望能对广大消费者有所帮助和提醒。

### ■线下培训变线上 孩子不适应

案例:刘女士在某培训机构交3800元钱,为孩子报了一个寒假英语培训班。由于疫情发生后不能开展线下培训,培训机构通知刘女士,说线下培训改为线上培训了,上课还是之前的老师。但刘女士认为,孩子习惯了线下培训方式,而且视力不好,不同意把线下培训换成线上培训,要求培训机构退还全部费用。

分析:疫情发生后,培训机构把线下培

训改为线上培训,说明其为实现合同目的做出了积极努力。如果不影响培训效果或产生其它负面影响,双方应该互谅互让,共同努力实现合同目的。但同时也应该考虑到,线下培训改为线上培训,虽然培训内容没有改变,但培训方式发生了明显改变,属于部分合同变更。依据《合同法》有关规定,变更合同需要双方协商一致。如果孩子确实不适合线上培训,消费者不接受合同变更条件而要求解除合同,培训机构应退还相关培训费用。

### ■饭店暂停营业 退费成难题

案例:柯先生反映,他在某饭店充值4000元办卡并预订了过年酒席,后来由于疫情,春节期间无法消费。柯先生找到饭店要求退款,遭到拒绝。

饭店负责人表示,卡内金额可以等疫情过后再来消费。但柯先生平时在外地工作,除了春节期间,根本不可能回来消费。

分析:疫情不能预见不能避免,且不能克服,无疑属于不可抗力因素。但考虑到疫情具有区域性和持续性等特点,所以判定疫情的不可抗力因素,还要结合具体地区、具体时间以及具体影响等因素。如国家正式公布疫情种类和防控级别的时间,有关部门对疫情防控采取的具体措施等。

本案例中,柯先生在饭店预订的是过年宴席,大年除夕是1月24日,而国家卫健委在1

月20日就将新型冠状病毒纳入了乙类传染病,并采取甲类传染病的预防、控制措施。所以根据《合同法》,柯先生和饭店都有权解除合同,且双方都不承担违约责任。

如果消费者之前有部分消费,可以要求退还扣除消费部分的剩余款项;如果消费者之前交过定金,也有权要求退还定金。

### ■预付式消费 期限受影响怎么办

案例:王女士在某健身会所办了一张健身年卡,会员期为2019年6月15日至2020年6月14日。疫情初期,健身会所开始没有关门,但由于安全考虑,王女士一直没有去会所健身。后来会所由于疫情暂停营业了,但一直没通知会员,也没有告知如何解决疫情期间没有享受服务的问题。王女士担心会员卡到期后,会所不给延长合适的会员使用期限。

分析:由于疫情属于不可抗力因素,会所暂停营业无可厚非。但暂停营业期间,消费者没有享受会员服务,应该属于部分合同内容没有履行。在疫情结束后,会所应该适当延长会员服务期限或按照比率折算退还部分会员费用。延长或折算的会员时间,不应该只按照会所的营业时间计算,而应该按照有关部门宣布疫情防控启动和解除的时间段计算。如果疫情宣布结束后,会所仍然没有开门营业的,应该以实际

提供服务时间计算。

### ■商家关停 余额会不会打水漂

案例:2019年11月,冷先生在某美发店办了一张2000元的理发卡,他刚理了一次发,就遇上疫情关门了。最近不少理发店陆续开业,但这家美发店一直没有营业,而且电话也无人接听。冷先生后来得知,这家理发店的资金链出了问题,很可能无法继续营业了。他担心自己卡上的余额打水漂了,不知道怎么办。

分析:不管是疫情原因,还是自身经营问题,理发店出现关停或倒闭问题,都不能把消费者的预付卡占为己有。依据《消费者权益保护法》,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供;未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并承担预付款的利息。如果无法与经营者协商解决,消费者可以向有关行政部门投诉,也可以向法院提起诉讼,依法维护自己的合法权益。有关部门接到消费者投诉后,应及时对涉事商家进行调查。如果确实是受疫情影响或经营不善,可按照相应的破产程序执行;如果发现存在非法转移或挪用预付款等其它问题,则很可能涉嫌非法集资或诈骗犯罪,应依法移送公安机关对其立案调查。 □白雅

## 这样的电子签约 劳动者有权反悔

### ■以案说法■

冠状病毒肺炎防控期间,一些用人单位和劳动者鉴于彼此不能相见等原因,往往会选择通过电子方式签订劳动合同,而有的劳动者事后却又反悔。他们可以反悔吗?

重大误解,劳动者有权反悔。1月28日,正在为求职发愁的古女士从互联网上看到一家公司的招聘信息后,觉得非常适合自己,距离也很近,随即与公司签订了电子劳动合同。可当古女士来到公司上班时,才发现自己的工作地点在偏远的子公司。原来,因为求职心切,古女士没有细看简章,误解了公司的意思。古女士有权解除劳动合同。

《民法总则》第一百四十七条规定:“基于重大误解实施的民事法律行为,行为人有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。”所谓重大误解,是指劳动者和用人单位因为对行为的性质、对方当事人、劳动合同的内容等发生了根本性的错误认识,使行为的后果与自己的意识相悖,造成较大损失或者难以弥补的行为。古女士之所以与公司签约,很大程度上是因为距离自家较近,方便照顾家人,而事实上根本不是如此,无疑当属其列。

欺诈手段,劳动者有权反悔。1月31日,郭女士见一家公司在网上发布招聘广告,称其系大型公司、工作环境与条件优越。郭女士觉得公司大,肯定各项工作规范、发布内容属实,遂与之签订了电子劳动合同。岂料,当郭女士前往就职时,发现公司不过是个“小作坊”,而且工作岗位有毒有害。郭女士有权解除劳动合同。

《民法总则》第一百四十八条规定:“一方以欺诈手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为,受欺诈方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。”所谓欺诈,是指劳动者或用人单位在设立、变更、终止劳动权利和义务的过程中,故意告知对方虚假信息,或者故意隐瞒真实情况,诱使对方作出错误的表示的行为。郭女士因为公司之前告知的虚假信息所误导才签约。 □颜梅生



商洛市山阳县总工会积极开展职工互助保障宣传,该县互助保障业绩连续多年名列全省前茅。图为近日山阳县总工会副主席张琴(前排右二)深入企业一线开展宣传工作。 □王荣金 摄

## 农民合同制工人可以享受失业保险待遇

### ■职工信箱■

百事通先生: 我是一名农民合同制工人,在一家企业上班四年了,企业也一直给我缴纳失业保险等险种。最近因为单位效益不行,企业无法继续聘用我们,给我们办理解除劳动合同关系手续。请问,我能享受失业保险待遇吗? 读者 蔡新达

蔡新达同志: 你的情况可以享受失业保险相关待遇。按照《失业保险条例》规定,单位招用的农民合同制工人连续工作满1年,本单位并已缴纳失业保险费,劳动合同期满未续订或者提前解除劳动合同的,由社会保险经办机构根据其工作时间长短,对其支付一次性

生活补助。《陕西省〈失业保险条例〉实施办法》规定,农民合同制工人连续工作满1年,本单位已缴纳失业保险费,劳动合同期满未续订或者提前解除劳动合同的,可向失业保险经办机构申领一次性生活补助。补助期限为每满1年补助1个月,但最长不超过24个月,补助标准为当地失业保险金发放标准。 □百事通

## 哪些人可以申领技能提升补贴

参保地失业保险经办机构申领技能提升补贴。结果李某和赵某都符合申领条件。

点评:在此案例中,赵某、李某都符合申领条件。主要理由:根据《人力资源和社会保障部 财政部关于失业保险支持参保职工提升职业技能有关问题的通知》(人社部发[2017]40号)规定,对参加失业保险累计缴费3年及以上,自2019年1月1日起

取得初、中、高级职业资格证书或职业技能等级证书的企业职工,可按初级工1000元、中级工1500元、高级工2000元的上限标准申领补贴。为进一步发挥政策效应,激励参保职工提升技能,根据《人力资源和社会保障部 财政部 国家发展和改革委员会 工业和信息化部关于失业保险支持企业稳定就业岗位的通知》(人社部发[2019]23号)规定,自2019年1月1日至2020年12月

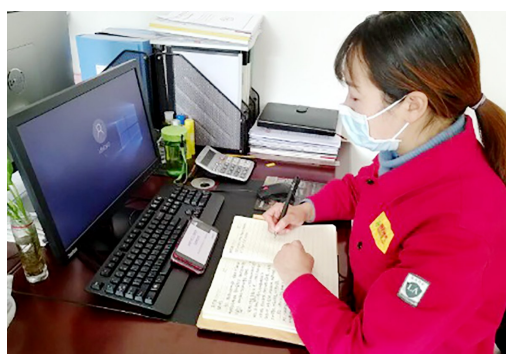
31日,放宽技能提升补贴申领条件,由企业在职职工参加失业保险36个月及以上放宽至参保12个月及以上。职工可在取证之日起12个月内,到本人失业保险参保地失业保险经办机构申领补贴。李某、赵某在2019年1月1日至2020年12月31日内取得相应资格证书,并已参保缴费满12个月,故符合技能提升补贴申领条件。 □潘璐璐

## 国家卫健委 加强一线医护人员老年家属的保障

据中新网 国家卫生健康委老龄健康司司长王海东14日表示,疫情发生以来,广大医护人员奔赴一线,舍小家为大家,特别是有的老年家属在后方无人照料。对此,国家卫生健康委印发通知,作出部署:一是要求各地高度重视一线医护人员的老年家属,摸清情况,协调各方力量加以解决需求;二是提供服务,包括健康服务、托养服务、生活服务;三是要求各地加强保障,制定具体照顾项目措施,对一些服务项目进行收费减免。通过这些办法,让前方医护人员安心放心,让后方老年家属暖心舒心。

## 西安高新区一企业 为医务人员推出关爱平台

本报讯(上庆)近日,西安高新区内企业西安盛凯新技术发展有限责任公司通过研发“PEM医务人员心理健康关爱平台”,免费向全国医务人员提供心理健康服务。截至目前,已有214家医院的18万多医务人员进行心理测评与干预,穿上了“心理防护服”。“PEM医务人员心理健康关爱平台”共分为“心身评估”“我的报告”及“心理干预”三个部分,系统会根据测试结果生成个性化心理训练指导,进行心理干预、疏导和治疗。同时,该平台将关爱医务人员身心健康纳入医院管理,为医务工作者提供心理支持,并帮助医院建立疫情期间全院医务人员心理健康大数据,为管理者防控与决策、开展科研提供数据支撑。



3月13日,陕西省天然气公司通过手机钉钉视频系统举办在线心理健康知识讲座,为员工重点讲解了疫情期间的心理疏导和情绪管理,舒缓了大家的心理压力。 □丁舒羽 摄

### ■律师点评■

案例:赵某为某企业职工,已依法参加失业保险并累计缴费5年。李某为赵某表弟,在某企业上班已参加失业保险并累计缴费2年。2019年5月,赵某和李某同时考取了企业人力资源管理师三级证书。2019年10月,赵某约李某一起前往