

保护消费者权益 用好用活《民法典》



(资料图片)

我国《民法典》于今年1月1日起施行,这部法律在合同编、人格权编等篇章中,均对消费者权益保护作出了相关规定。

试用体验消费 买不买你做主

案例:今年春节长假,某超市推出化妆品试用买卖促销活动,张贴的宣传海报显示,消费者试用期间没有任何费用。刘女士选择了一款价值800元的化妆品,并签订了试用买卖合同。约定试用期限为10天,从领取化妆品的次日起算。试用期届满,刘女士如果对化妆品满意应支付价款,如不满意则应当返还。

说法:时下,越来越多的商家以“试用买卖”的营销模式推销商品,以此吸引消费者,加深用户体验感,从而达到提高产品购买率的效果。刘女士与超市签订的即为试用买卖合同。试用买卖合同,属于特种买卖合同,是指当事人双方约定于合同成立时,出卖人将标的物交付买受

人试验或者检验,并以买受人在约定期限内对标的物的认可为生效要件的买卖合同。《民法典》第638条规定:“试用买卖的买受人在试用期内可以购买标的物,也可以拒绝购买。试用期限届满,买受人对是否购买标的物未作表示的,视为购买。”这就是说,试用买卖合同在试用期限内,买受人应当作出对试用买卖合同标的物是否认可的意思表示,即买受人享有对标的物购买与否的选择权,他人不得干涉。意思表示的方式没有特定要求,可以是口头的,也可以是书面的。口头认可指买受人向出卖人直接表达对标的物认可的意思表示。书面认可指买受人以书信、传真、数据电文等书面形式表示认可标的物。本案中,刘女士作为试用买卖合同的买受人,在试用期内应当作出是否购买的意思表示。如果认为化妆品不适合自己,可以在试用期届满前,将化妆品归还商场,并作出不予购买的意思表示;如果认为化妆品适合自己,可以在试用期届满前作出购买的意思表示,并

支付价款;试用期届满,如果没有作出购买与否的意思表示,则视为同意购买,应当支付价款。

买到召回商品 费用商家承担

案例:马先生在某商场购买了某品牌电热水器一台,后商场发现该批次热水器存在进水口漏水、渗水,水管弯头帽开裂、喷水等现象,明显存在质量缺陷,遂发通知召回该款已售的热水器。马先生收到召回通知后,想咨询依照法律有关规定,召回过程中产生的运费、交通费等必要费用是否应由商场承担?

说法:我国召回制度最早始于汽车产品,而后在儿童玩具、食品药品等方面逐渐推进到所有产品领域,最大限度地减少了缺陷产品可能对消费者带来的人身危害与财产损失。《民法典》第1206条规定:“产品投入流通后发现存在缺陷的,生产者、销售者应当及时采取停止销售、警示、召回等补救措施;未及时采取补救措施或者补救措施不力造成损害扩大的,对扩大的损害也应当承担侵权责任。依据前款规定采取召回措施的,生产者、销售者应当负担被侵权人因此支出的必要费用。”本条规定了生产者、销售者的跟踪观察义务,在保留原《侵权责任法》关于“警示、召回”补救措施规定的基础上,新增了生产者、销售者对存在缺陷的产品有“停止销售”的义务,且明确规定未积极补救或补救措施不力时,对“扩大损害”承担侵权责任。此外,《民法典》还进一步规定,对缺陷产品进行召回时,生产者、销售者应负担被侵权人因此支出的必要费用。本案中,商场所该批次电热水器存在漏水、渗水、水管裂开等情况,明显存在产品质量缺陷,应依法召回,根据上述规定,商场应当承担电热水器召回过程中产生的运费等必要费用。

人格遭受侵害 可索精神赔偿

案例:方大姐和邻居到超市购物,在收银台付款时被保安拦住,后者在众多顾客面前声称怀疑方大姐偷了超市商品,并把她拖到办公室,强迫其脱掉外衣进行搜身,在未找到超市商品后才予以放行。因当日正值国庆假期,购物的消费者众多,超市的这一行为,在方大姐的单位、街坊邻居等特定范围内造成了一定的负面影响。消协受理方大姐的投诉后,组织双方调解达成如下协议:超市负责人在消协工作人员监督下,到方大姐的工作单位赔礼道歉,同时赔偿受害人精神损失费5000元。

说法:《民法典》将人格权单独作为一编,体现了公人格尊严的重要价值所在。该法第991和995条规定:“民事主体的人格权受法律保护,任何组织或者个人不得侵害。”“人格权受到侵害的,受害人有权依照本法和其他法律的规定请求行为人承担民事责任。受害人的停止侵害、排除妨碍、消除危险、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉请求权,不适用诉讼时效的规定。”这就是说,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。同时,《消费者权益保护法》第51条进一步规定:“经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为,造成严重精神损害的,受害人可以要求精神损害赔偿。”由此可知,消费者的精神损害赔偿请求权兼具补偿性与惩罚性功效,一方面责令经营者对消费者的精神损害予以物质补偿,对其创伤施以缓和补救;另外一方面借以经营者金钱的支付,惩罚其严重侵权行为,以维护消费秩序。本案中,商场强制搜身的行为,侵害了方大姐的人格尊严,依法应予以赔偿。

◎张兆利

以案释法

劳动中发生侵权损害 应如何赔偿?

劳动过程中的侵权行为时常发生,比如,劳动者因过错给用人单位或他人造成损害,或者劳动者被第三人侵权遭受损失,那么在这些情况下,被侵权人能否要求赔偿呢?又应当向谁索赔呢?

员工因工造成用人单位损失 应赔偿吗?

案例:欧某在看管车床时因违章操作导致丝杠顶弯,造成直接经济损失近3万元,同时造成自己的右手受伤。公司对欧某的工伤性质没有疑义,但要求其承担因违章操作而给公司造成的部分经济损失1万元,从工资中逐月扣除。那么,公司要求欧某承担赔偿责任是否于法有据?

说法:《工资支付暂行条例》第十六条规定,因劳动者本人原因给用人单位造成经济损失的,单位可按照劳动合同的约定要求其赔偿经济损失。根据该规定和侵权责任的一般原理,单位向员工主张赔偿,至少应符合以下条件:一是劳动合同中有关于经济损失由员工承担的约定,或者经民主程序制定的规章制度中有这方面规定,且员工知悉;二是员工存在违反规章制度、操作流程等行为;三是单位因此遭受了经济损失;四是员工有过错。企业作为劳动成果的享受者,也应承担一定的经营风险,故这里的“过错”一般限定为故意或重大过失,不包括一般失取行为。另外,是否要求员工赔偿以及赔偿比例,还要考虑岗位危险程度、设施设备、监管力度、员工的过错程度及工资收入水平等因素。本案中,欧某违反操作规程造成重大损失,应属具有重大过失。如果公司又有证据证明符合上述第一个条件,那么其要求欧某赔偿1万元损失并无不当。

劳动者履职造成他人损害 单位赔偿后可追偿吗?

案例:郑某是某公司的业务员,外出开展业务时都是从公司申请车辆。一天,郑某驾驶公司车辆外出联系业务,途中因超速且疏于观察等,将行人冯某撞成重伤,交警

认定郑某负事故全部责任。保险公司只理赔了冯某的大部分损失,某公司赔偿了剩余的6万元损失。那么,公司可以向郑某追偿这笔损失吗?

说法:《民法典》第一千一百九十一条第一款规定:“用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的,由用人单位承担侵权责任。用人单位承担侵权责任后,可以向有故意或者重大过失的工作人员追偿。”据此,劳动者在工作中因故意或者重大过失给单位造成损失的,用人单位在承担责任后对劳动者享有追索权。该规定对劳动者履行职务行为提出了更高要求,强化了劳动者在工作中尽到忠实勤勉的义务。因此,劳动者在工作中要更加谨慎、用心,要严格遵守操作规范,不能肆意妄为,否则最终应由自己买单。本案中,郑某对事故负全部责任,并给公司造成了较大损失,应当属于具有重大过失,所以公司有权向郑某追偿这笔损失。至于全额追偿还是部分追偿,在劳资双方没有约定的情况下,应综合考虑员工的工资收入水平、职业风险、员工过错程度、单位的管理疏漏、造成损害的程度等因素确定。

派遣员工因工侵权 派遣单位要承担责任吗?

案例:徐某是劳务派遣公司派遣到快递公司的快递员。一天,徐某在卸货时疏忽大意导致物品滑落砸中附近的轿车。两家公司关于赔偿问题产生纠纷。快递公司辩称,徐某与公司不存在劳动关系,应由劳务派遣公司承担责任。劳务派遣公司则认为,徐某是在履行工作职责时造成他人损害,应当由快递公司承担责任。两家公司为此争执不休,这让受损的车主不知所措。

说法:《民法典》第一千一百九十一条第二款规定:“劳务派遣期间,被派遣的工作人员因执行工作任务造成他人损害的,由接受劳务派遣的用工单位承担侵权责任;劳务派遣单位有过错的,承担相应的责任。”这里“劳务派遣单位有过错的,承担相应



(资料图片)

的责任”的规定,意味着劳务派遣单位与用工单位承担按份责任,而不是连带责任或补充责任。本案中,如果快递公司能够举证证明劳务派遣公司具有过错,比如派遣工徐某缺乏相应的资质和技能等,那么就应由两家公司承担按份责任,否则,就应由快递公司独自负责赔偿车主的损失。

从事劳务受到损害 侵权人无力赔偿时怎么办?

案例:晓茵是一名保姆,通过朋友介绍在蔡某家干活,包括料理家务和买菜做饭等。一天,晓茵外出买菜,在返回途中被章某骑自行车撞倒受伤,晓茵不负任何责任,此次车祸导致晓茵受到的损失达5万元,而侵权人章某是位在校大学生,根本无赔偿能力。那么,晓茵可以要求雇主蔡某赔偿吗?

说法:民法典第一千一百九十二条第一款规定:“个人之间形成劳务关系,提供劳务一方因劳务造成他人损害的,由接受劳务一方承担侵权责任。接受劳务一方承担侵权责任后,可以向有故意或者重大过失的提供劳务一方追偿。提供劳务一方因劳务受到损害的,根据双方各自的过错承担相应的责任。”第二款规定:“提供

劳务期间,因第三人的行为造成提供劳务一方损害的,提供劳务一方有权请求第三人承担侵权责任,也有权请求接受劳务一方给予补偿。接受劳务一方补偿后,可以向第三人追偿。”该条第二款的规定表明:雇员在提供劳务中遭遇第三人侵权,应当由侵权人承担责任。如果无法确定侵权人或者侵权人无力赔偿,则依据公平原则,由雇主给予补偿。本案中,由于侵权人章某无赔偿能力,所以晓茵可以要求蔡某给予补偿。

◎潘家永

遗失声明

▲漳州弘丰物流有限公司不慎遗失闽E78318货车的中华人民共和国道路运输证,证号:350603201762,声明作废。

▲福建省平和县食品公司职工黄火明不慎遗失职工养老保险手册,社会保障号码:350628196308030051,声明作废。

▲福建省平和县食品公司职工曾茂辉不慎遗失职工养老保险手册,社会保障号码:350628196210250013,声明作废。

法律咨询

楼道空地少有人涉足 业主也不得圈为己有

编辑周志:

我们所在小区每一层楼道的尽头都留有约2平方米的公共区域,供通风、采光使用。两个月前,住在楼道尽头的业主韩某,见平时很少有人涉足该区域,遂私自用板材、玻璃将其圈占,供自家堆放物品。由于或多或少地给周围环境造成了影响,我们曾要求韩某拆除,可韩某以不会妨碍通行为由拒绝。请问:韩某的行为是否构成侵权?

读者:丁艺梅等3人
丁艺梅等读者:

韩某的行为当属侵权。一方面,本案所涉楼道属业主共有。《民法典》第二百七十二条规定:“业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全,不得损害其他业主的合法权益。”《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》除法律、行政法规规定的共有部分外,建筑区划内的以下部分,也应当认定为物权法第六章所称的共有部分:(一)建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分,通道、楼梯、大堂等公共通行部分,消防、公共照明等附属设施、设备,避难层、设备层或者设备间等结构部分;(二)其他不属于业主专有部分,也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。正因为本案所涉楼道尽头系公共区域的一部分,决定了虽然平时很少有人涉足,但

韩某也无权据此随意圈占并改变原本采光、通风的用途,使其他业主无法行使共有权,更何况已经或多或少地给周围环境造成了影响。另一方面,韩某应当拆除。《民法典》第二百八十六条规定:“业主应当遵守法律、法规以及管理规约,相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。对于物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,业主应当依法予以配合。业主大会或者业主委员会,对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费损害他人合法权益的行为,有权依照法律、法规以及管理规约,请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。业主或者其他行为人拒不履行相关义务的,有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉,有关行政主管部门应当依法处理。”《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第十四条也表明:“建设单位或者其他行为人擅自占用、处分业主共有部分、改变其使用功能或者进行经营性活动,权利人请求排除妨害、恢复原状、确认处分行为无效或者赔偿损失的,人民法院应予支持。”即不管是什么人、出于什么理由,只要存在对应行为,都必须承担侵权责任即应当排除妨害、恢复原状。

◎颜东岳

为您维权

新裤一穿就过敏 经调解退货退款

本报讯(郑爱国)家住龙海区榜山镇的方女士穿新裤致接触性过敏,找经营者协商退货未果向龙海12315投诉台投诉。4月26日,在执法人员的依法调解下,方女士得以退货退款。

4月20日,方女士向石码镇某女装服装店购买一条“束腹女裤”,价款79元。4月21日,方女士将该裤用清水洗涤晾干后,于当晚穿上。第二天早上,她发现穿着新裤的部位皮肤过敏,经医生检查诊断为接触性过敏。方女士将过敏实况拍成短视频和照片发给经营者,并询问过敏的原因,经营者只回复“会过敏”,就不作任何解释和答复,并拒听电话。

龙海区12315投诉台接到投诉后,执法人员经调查,消费者所诉情况属实。依据《消费者权益保护法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人

身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”的规定,经营者有责任有义务在交易前告知消费者“束腹女裤”会引起过敏以及防护措施。经营者在销售该商品时未告知消费者,侵犯到消费者的“知情权”,引起消费者在不知该产品会致过敏的情况使用而引起了过敏,责任在于经营者,经营者理应给消费者道歉和退货。

4月26日,执法人员依据《消费者权益保护法》第四十八条第一款“经营者提供商品或者服务存在缺陷的,应当依照其他有关法律、法规的规定,承担民事责任。”的规定,组织经营者和消费者进行调解。经协商,经营者向方女士表示歉意;致过敏的“束腹女裤”退货、退款。

为教育整顿建言献策

人大代表走进漳浦法院

▼4月25日,漳浦县人民法院召开整治庭审庭审专项工作征求意见四级人大代表意见建议座谈会。随后,代

表们观看教育整顿宣传展板,详细了解法院经验做法和初步成效。

◎洪锦城 韩魁欢 摄影报道



▲龙海市白水兴泽水产经营部不慎遗失车牌号为闽E77295号车辆的道路运输证,证号:350681210745,现声明作废。

▲父亲陈焕森、母亲沙珊珊不慎遗失第一孩陈沙铃的出生医学证明,出生证编号:U350026978,现声明作废。

▲福建长信纸业包装有限公司不慎遗失车牌号为闽E 05628 (黄)号车辆的道路运输证,证号:350625301435,现声明作废。

▲左雷不慎遗失中华人民共和国医师执业证书壹本,编码:141350600H00001,声明作废。

▲萝城区林立超不慎于2021年4月26日遗失第二代居民身份证,证号:350600199907192017号(有效期限:2020年3月13日至2030年3月13日),声明作废。

▲漳州市龙文区快乐堡贝汉堡店不慎遗失食品经营许可证正本(有效期至2022年11月01日),许可证编号:JY23506030021449,声明作废。

▲漳州市龙文区快乐堡贝汉堡店不慎遗失漳州市龙文区工商行政管理局2017年9月28日核发的营业执照正本,统一社会信用代码:92350603MA2Y1K2039,现声明该营业执照正本作废。