

签收即认可商品质量？拆封就不能退货？看看最高法咋说

3月2日,最高人民法院发布《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》,主要对网络消费合同权利义务、责任主体认定、直播营销民事责任、外卖餐饮民事责任等方面作出规定,将于3月15日起施行。

签收即视为商品质量合格？ 最高法:格式条款无效

最高人民法院民一庭庭长郑学林表示,《规定》第一条对“签收商品即视为认可商品质量合格”“经营者享有单方解释权或者最终解释权”等实践中常见的不公平不合理的格式条款进行了列举,明确有上述内容的格式条款应当依法认定无效。

拆封就不能退货？ 最高法:不影响商品完好即可退

消费者在实体商场购物,可以进行现场体验,而网络购物通常无法做到这一点。为此,消费者权益保护法设置了七日无理由退

货制度。而实践中,有些商家经常以商品已拆封为由,不给退货,这种做法合法吗?新规有规定。

《规定》明确,消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好,电子商务经营者以商品已拆封为由主张不适用消费者权益保护法第二十五条规定的无理由退货制度的,人民法院不予支持,但法律另有规定的除外。

赠品可以免责？ 最高法:免费提供同样需担责

在网上买东西,经常会附赠一些赠品、奖品,有些商品是消费者用优惠券或者积分换购,或者以较低价格换购,这些属于商家的一种促销手段。因奖品、赠品、换购商品给消费者造成损害,又该如何处理呢?

《规定》明确,奖品、赠品、换购商品给消费者造成损害,电子商务经营者也应当承担赔偿责任,不得以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为理由主张免责。

网络直播营销中实际销售 主体辨识不清？

最高法:直播平台必须标明 实际销售者

如今,网络直播卖货越来越多,网络直播卖货产生纠纷,该如何进行责任界定?对此,《规定》对网络直播卖货民事责任承担进行了比较详尽的规定。

《规定》第十一条对平台内经营者开设网络直播间销售商品的情形作出规定,明确平台内经营者的工作人员作出虚假宣传等,平台内经营者要承担赔偿责任。

针对实践中消费者对于网络直播营销中实际销售主体辨识不清的问题,《规定》第十二条对直播间运营者责任作出规定。

最高人民法院民一庭庭长郑学林表示,《规定》第十二条明确,直播间运营者要能够证明已经标明了其并非销售者并标明实际销售者,并且要达到足以使消费者辨别的程度。否则,消费者有权主张直播间运营者承担商品销售者责任。

直播间运营者已经尽到标明义务的,人民法院应当综合交易外观、直播间运营者与

经营者的约定、与经营者的合作模式、交易过程以及消费者认知等因素予以认定,通过较为弹性的规定,为个案裁量和未来发展留出空间。

外卖平台未尽审查义务,需 要担责吗？

最高法:要承担连带责任

最高法介绍,近年来,外卖餐饮行业蓬勃发展。网络外卖订餐的优势在于其便捷性、高效性,大家足不出户,就可以享受到美食。

然而,实践中也存在一些问题,比如有的人网餐饮服务提供者没有任何餐饮卫生资质甚至经营许可证,却利用外卖平台的审核漏洞违法经营。

最高人民法院民一庭庭长郑学林表示,《规定》第十八条明确,网络餐饮服务平台经营者未依法对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网餐饮服务提供者等义务,使消费者的合法权益受到损害,消费者有权主张网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任。

(据《新闻联播》)

这种小吃 带着春天的颜色和味道来了

“天气回暖,有着满满春日气息的青团如期而至。近几年,青团市场的老字号们不断推陈出新,而生鲜电商们也不拘一格,芝士玫瑰、龙井啵啵、芝麻火腿、魔芋辣条、螺蛳粉、佛跳墙等新口味让喜爱青团的人们挑花了眼。



青团上市,市民购买尝鲜。

口味:你想要的都有

清明未至,以豆沙、黑芝麻、蛋黄肉松等口味为主的传统青团早上市,在糕点铺里现蒸现卖。

记者走访市区多家糕点铺,发现本地糕点铺以传统口味青团为主,花生馅、豆沙馅、黑芝麻馅青团约2~6元/个;近年来较火的芋泥馅青团约3~8元/个;蛋黄肉松青团依据不同配料和做法,每个价格大约在3~10元之间。可以按个买,也可以按盒买,多个购买还有优惠,不少市民早早把各种口味的青团带回家尝鲜。

在市区余生花开烘焙,面点师正在制作肉末笋丁青团和芋泥蛋黄肉松青团。“两种

口味都是这几年卖得比较好的。”面点师说,“春笋能提鲜,现捣芋泥很香,能够满足咸甜两种不同口味的需求,还有白芝麻花生、粒粒豆沙、榴莲、芝麻蛋黄肉松等口味很受不同年龄段消费者的欢迎。”而在市区南小泡烘焙,新奇的魔芋辣条味等小众口味青团也吸引了不少爱吃辣条的年轻人。

在各种口味层出不穷的当下,热衷于尝鲜的年轻人担心青团的热量会不会导致“每逢春天胖三斤”,于是无糖、低糖、咸口青团成了新宠。“现在越来越多消费者关注健康,我们也在尝试调整口味,譬如降低糖的比例,或是多推出几款咸口的青团。店里还推出了无糖香芋奶酪青团、无糖椰奶青团等满足消费者的需求。”涛之烘焙的店主说。

选购:一闻二看三捏

“捣青草为汁,和粉作团,色如碧玉。”这是源自清代的青团制作技法。在关于青团的记忆中,“割艾草、捣艾草汁”不可少,一股青团特有的清香依然在不少人的脑海里弥漫。但现在有些青团却“变味”了,没嚼劲,味道不香,色泽也不鲜亮。

青团糯米皮的口感很关键,而糯米皮的制作是以麦青、艾叶等天然植物汁染色。业内人士指出,有的生产企业为了保持青团传统的艾草香味,采用经过干燥等加工步骤的艾草粉替代新鲜艾草。但艾草粉的清香味无法与新鲜艾草相媲美。此外,为了保证颜色,不排除个别青团在制作时使用青菜、芹

解压玩具真能解压吗？

随意摔、任意打、随时粘……最近,解压玩具又火了起来,它们捏不烂、摔不碎,可以整成各种造型,且普遍造型小巧能随时随地“解压”。而在抖音、小红书、哔哩哔哩等平台,解压玩具的视频推送往往来得很及时,吸引了不少想释放压力的市民。

解压玩具热卖

解压玩具玩法简单,款式五花八门,售价从几元到几十元不等,购买人群不仅有年轻人,许多儿童和中年人也其中。

在天猫、淘宝、京东、拼多多等电商平台,输入解压、捏捏乐、受气包、粘粘球等关键词,页面显示的解压玩具月销量都很不错。一款月销量在2万以上的彩虹按乐解压神器产品说明显示,玩具用食品级硅胶制成,玩具上有数个凸起的点,以按压凸点的方式解压,售价17.8元起,买一送一。一款名为“爬墙蜘蛛人”的解压玩具,放在光滑的玻璃或者墙壁上,会自动向下翻滚,10个装仅8.6元,月销量也在2万以上。而一款名为“解压神器小笼

包”的解压玩具号称“随意揉捏,一秒还原”,每个12.8元起,月销量在1万以上。

“压力大的时候玩一下心情就好多了。”“这款‘按按乐’很解压,设计也合理。”“应该多买几个。”“光是颜色就很治愈。”……在宝贝评价中,大多数买家对解压玩具爱不释手,不少买家还表示“会回购”“已‘安利’亲朋好友”。

记者走访了市区学生街、新华西、沃尔玛商圈、万达商圈等地,发现多家精品店都在售卖这类解压玩具。在The Green Party精品店,店员陈女士告诉记者,店里的发泄球卖得很好,同样的产品还有解压包子、解压寿司、解压香蕉等,原材料都是和手直接接触,特别是“粘粘球”类本身带有粘性的解压神器,容易粘上灰尘和杂物,在手里捏来捏去易滋生细菌,长期接触可能引发疾病。解压玩具解压治标不治本,要解压还得靠科学方法。

解压方式有很多

“因为时常加班,所以买了一个解压神器,还别说,真挺解压。”在市民杨均的办公桌上,有一个粉红色小猪造型的解压玩具,可以捏成各种形状,在繁忙工作之余,她常把压力释放到解压玩具上,帮助

“捏碎”坏心情。

事实上,通过解压玩具来缓解压力,效果因人而异,解压玩具还容易滋生细菌。业内人士指出,如果仅通过解压玩具来缓解压力,不是解决根本问题的方法,时间长了,可能还会有心理依赖,影响注意力等,使得注意力不易集中。而且多数解压玩具都是和手直接接触,特别是“粘粘球”类本身带有粘性的解压神器,容易粘上灰尘和杂物,在手里捏来捏去易滋生细菌,长期接触可能引发疾病。解压玩具解压治标不治本,要解压还得靠科学方法。

快节奏的生活中,不少人常因压力太大,出现疲乏无力、浑身难受的情况。这种不适可能跟身体太“紧张”有关。业内人士指出,适当地进行头部或全身按摩,穴位的刺激对于活络神经能起到积极的作用,还能让皮肤和肌肉的血液循环加快。此外,保持运动也是解压的方式,市民每天可以预留半小时到一小时的运动时间,譬如在睡前做一些比较舒缓的运动,有利于进入更高质量的睡眠状态,而好的睡眠状态也有利解压。最重要的

菜、菠菜水,还有个别生产者为了节省成本可能使用色素。分辨青团到底是天然绿还是添加人工色素,可以通过加热的方法辨别。天然绿的青团,在加热之后颜色会变暗、变淡,而使用人工色素的青团加热后一般不会变化。

那么,该如何选择青团呢?首先是闻,原料可靠的青团有浓郁清香味;其次是看,要选择颜色偏绿的,有些青团发青发黑是煮艾草时食用碱放多了,或者是制作青团的艾草较老;最后是捏,加入过多糯米粉或者澄粉的青团易软塌,而加了粘米粉或者大米粉的青团更劲道更有嚼劲,消费者可以通过轻捏青团按需购买。

食用:特定人群应适量

做青团,有的采用青艾汁,有的采用浆麦草、艾草有平喘、利胆、消火、抗菌、驱寒、除湿等功效,而小麦草的汁有去油解腻、消食降火的功效,同时还能起到美容的作用。青团由糯米皮包裹,糯米粉属于粮食类,含有钙、磷、铁、维生素B及淀粉,从中医角度看,糯米味甘,性温,入脾、胃、肺经,具有补中益气、养胃健脾、固表止汗、止泻、解毒疗疮的功效,属于温补。

虽然糯米优点不少,但是它所含淀粉为支链淀粉,所以在肠胃中难以消化水解,并不适合所有人。业内人士指出,血糖控制不佳的人群选购青团需谨慎,即便商家号称销售的是无糖品种,但除馅料外,青团皮含有大量淀粉,属于高热量食品,其GI值(升糖指数)很高。而血脂较高人群吃青团也不能放肆,无论是传统的花生、芝麻、豆沙馅料,还是现在的咸蛋黄肉松等新口味,脂肪含量都较高。

胃肠功能不佳人群更不宜多食青团。糯米制品质地粘腻,冷却后质地更为紧密,加上青团外刷的油脂,是难以消化的,青团中的糯米还会导致胰腺炎和胃炎等炎症复发或病情恶化。此外,青团容易刺激胃酸分泌,所以胃动力不足、胃酸过多和胃溃疡患者也要控制青团的食用量。

■本报记者 王心如 文/图



各类解压“神器”网络热销(资料图片)

是,市民要避免情绪过于激动、喜怒无常,应适当转移注意力,放松心情,保持良好的心理状态,有助于快速回归最佳的工作状态。

■本报记者 王心如

大数据“杀熟” 飞猪饿了么被点名

为持续深入了解互联网消费大数据“杀熟”问题,维护消费者合法权益,促进互联网经济健康发展,近期,北京市消费者协会开展互联网消费大数据“杀熟”问题调查。

本次大数据“杀熟”问题调查主要采用网络问卷和消费体验两种方式。调查结果显示,86.91%的受访者认为自己有过被大数据“杀熟”的经历,82.37%的受访者认为互联网消费大数据“杀熟”问题普遍存在,92.33%的受访者认为大数据杀熟的原因是利用大数据技术开展差异化营销。

体验调查选取了16个消费者常用的电子商务平台,共完成32个模拟消费体验调查样本。调查结果显示,在对16个平台进行的32个模拟消费体验样本中,有18个样本新老用户账户的价格一致;有14个样本新老账户的价格不一致。

其中,飞猪旅行和饿了么个别体验样本显示,新老用户同时购买相同商品(服务)的标价不同,涉嫌侵犯消费者的合法权益。体验人员分别通过新、老用户账号同时在飞猪旅行APP上预订同一日期“宋城千古情(贵宾票)+灵隐飞来峰(大门票)成人票”时,老用户账号显示价格360元,享受飞猪红包10元,优惠后价格为350元;新用户账号显示价格355元,不享受任何优惠,新、老用户账号显示价格不同,享受优惠也不同。体验人员分别通过新、老用户两个账号同时在饿了么平台订购同一饭店的同样饭菜,老用户账号不仅比新用户账号少了7元“双重补贴”红包,而且配送费也比新用户少优惠0.4元。

调查结果显示,网络购物中的大数据“杀熟”问题最多,其次是在线旅游、外卖和网约车。八成多(82.44%)受访者表示在网络购物过程中遭遇过大数据“杀熟”;七成多(76.85%)受访者在在线旅游消费中遭遇过大数据“杀熟”;反映在网络外卖(66.96%)和网络打车(63.00%)消费过程中遭遇大数据“杀熟”的受访者均达到六成多。此外,还有部分受访者表示在电影消费和视频消费时遭遇过大数据“杀熟”问题。

很多受访者认为大数据“杀熟”主要体现在同一时间不同用户购买相同商品或服务的价格不同、多次浏览后价格自动上涨、不同用户享有不同打折优惠形式、隐藏或不送老用户优惠券以及根据用户特点提供特定商品或服务等方面。

另外,九成多受访者认为大数据“杀熟”会扰乱市场秩序,八成多受访者认为会透支消费者信任。近九成受访者认为大数据“杀熟”会侵犯消费者权益。很多受访者虽然认识到大数据“杀熟”行为侵犯了消费者合法权益,但真正依法维权的人并不多,也说明消费者的法律意识和自我保护意识需要进一步提升。同时,大多数受访者认为大数据“杀熟”行为隐蔽性强、监管手段跟不上,希望进一步加大监管和处罚力度。

(据《中国消费者报》)

5日起国内航线 燃油附加费再调整

在复征燃油附加费一个月后,3月5日(出票日期)起,国内部分航空公司将调整国内航线燃油附加费征收标准,征收金额翻倍。

此次调整后,除婴儿、儿童、革命伤残军人等特殊群体外,国内航线燃油附加费征收标准为:成人旅客800公里(含)以下航线每位旅客收取20元燃油附加费,800公里以上航线每位旅客收取40元。而目前国内航线燃油附加费的标准为:成人旅客800公里(含)以下航线每位旅客收取10元燃油附加费,800公里以上航线每位旅客收取20元。

例如厦门高崎国际机场至上海虹桥国际机场的飞行距离为1006.6公里,按规则单程机票将收取40元燃油附加费。厦门高崎国际机场至深圳宝安国际机场飞行距离为602.3公里,按规则单程机票将收取20元燃油附加费。

据悉,2021年11月5日,因航油价格上涨导致国内航空公司再次征收燃油附加费后,于2022年1月5日起暂停征收。2022年2月5日航空公司恢复征收国内航线燃油附加费,一个月内再度调整。业内人士指出,国内航线的燃油附加费征收采取的是与航空煤油价格联动机制,受油价波动影响,各家航司都会相应调整,而这次调整征收标准,也是航油价格上涨的结果。

消息发出后,各大平台的机票关注度上升。业内人士指出,为节省出行预算,近期有出行计划的游客可能在新的燃油附加费政策实施前下单,预计3月4日前机票出票量可能会出现小高峰。

那么,在通知生效前购买机票的旅客,若后续改签,燃油附加费会改变吗?记者咨询飞猪旅行、去哪儿网等平台客服获悉,改签依然只需要支付改签手续费和改签差价,不涉及燃油附加费,也就是说,如果旅客在3月3日购买了一张3月8日出行的机票,在3月6日改签,只需按照规定支付改签手续费和改签差价。

■本报记者 王心如