

特别策划 3·15国际消费者权益日

3月15日,是国际消费者权益日。

随着社会发展,如今,官兵的消费行为不再局限于线下购买商品这一形式,网上购物、充值消费、购买服务等方式途径,都会带来新的体验。与此同时,一些新的消费维权问题也随之出现。广大

官兵作为普通消费者,要学会尊法学法守法用法,在遇到合法权益遭受侵害的情况下,运用法律武器维护自身合法权益。

本期,我们选取几名基层官兵遇到的消费维权问题,邀请法律专家进行分析解答,供大家参考借鉴。

官兵来信

前段时间,我在某网购平台上购买了一件商品,可一个月后仍未收到快递,网上查询物流信息一直显示“运输中”。随后,我联系商家,对方说是放假期间快递速度较慢所致。几天后,我收到“物流信息异常”的提醒。商家反馈说可能是商品在运输途中丢失、损毁,或是被他人冒领了。因为没有收到商品,我提出退款,商家却出示了商品已交付邮寄的相关证据,要求我把商品退回后才能办理退款,并让我与快递公司进行沟通。但我觉得,没有收到快递,不应由我与快递公司进行联系。请问这种情况下,我应该怎么办?

——某部军士小杨

专家解答

如今,网络购物已经成为官兵主要的购物方式之一。官兵在享受网购

网购商品在运输途中丢失怎么办

■吕富顺

带来方便快捷的同时,也被随之而来的各种问题纠纷困扰。作为连通卖家和买家的快递环节,发生的问题纠纷尤为突出。

网购通常分为两步:一是买卖双方通过网购平台达成购买商品的合意,即卖家与买家之间订立一份商品买卖合同,卖家需要承担保证商品完好、及时地送达至买家手中的义务;二是卖家通过快递公司,将商品送达至买家手中,即卖家与快递公司之间订立一份货物运输服务合同,快递公司同样需要按照卖家的要求承担保证商品完好、及时地送达至买家手中的义务。

民法典规定,出卖人应当向

买受人交付标的物或者交付提取标的物的单证,并转移标的物的所有权的义务;标的物毁损、灭失的风险,在标的物交付之前由出卖人承担,交付之后由买受人承担,但是法律另有规定或者当事人另有约定的除外。由此,网购商品在运输过程中,无论是丢失、损毁,还是被他人冒领,风险应由卖家承担。

网购商品的交付时间应该如何确定?民法典明确,通过互联网等信息网络订立的电子合同的标的为交付商品并采用快递物流方式交付的,收货人的签收时间为交付时间。

由此可见,小杨在未收到商品时,可以要求卖家退款或补发商品,卖家

不能以商品已交付邮寄为由拒绝。同时,由于小杨与快递公司之间没有合同关系,他也不需要与快递公司进行沟通。

依据电子商务法规定,电子商务平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息,并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年;法律、行政法规另有规定的,依照其规定。在此提醒广大官兵,如果维权过程中需要收集证据,可以申请网上购物平台介入解决纠纷。

(作者单位:解放军北京军事检察院)

官兵来信

前年,我在老家购买了一套商品房。入住后,业主们发现小区环境脏乱、外来人员进出随意,公共设施也存在不少问题,物业服务水平较低。后来,业主们商议决定以物业服务不达标为由拒交物业费。可今年初,物业公司向法院提起诉讼,要求业主支付欠缴物业费,我也收到了法院传票。请问我是否可以拒交物业费?

——某部参谋小李

专家解答

物业服务费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主所收取的费用。物业服务的价值在于满足公共性服务的同时,达到对整个居住环境品质的提升,最终体现在对业主个体的服务价值。

民法典规定,业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。所以,如果物业服务与合同约定相符,只是未达到业主期望,法院并不会支持业主拒交或少交物业费的主张。同时,消费者权益保护法规定,经营者提供的商品或服务存在缺陷的,应当承担民事责任。业主也是购买物业服务的消费者,根据消费者权益保护法及相关司法判例,若物业服务存在缺陷或瑕疵,造成业主合法权益损害,物业服务提供者应予以赔偿或者对物业费进行一定的减免。

小李遇到的此种情况,若法院查明物业公司已提供基本物业服务,可能会判令业主支付欠缴物业费。如果业主们能够提供证据证明物业公司提供的服务不达标,可提起反诉,要求对欠缴物业费少交或不交。

综上,在物业公司提供了基本物业服务的前提下,业主都应支付物业费,这是一项合同义务。对于物业服务存在的缺陷,举证责任在于业主,若业主们没有保留有利证据,业主主

服务不达标,可以拒交物业费吗

■李欢

张物业服务存在不足的观点将难以得到法院认可。在此提醒广大官兵,遇到物业服务不达标的情形时,作为业主方应注意收集相关证据:一方面,对个人住宅中物业本应上门解决却长期未予处理的问题,要通过拍照录像取证,并录音记录对方答复;另一方面,积极收集小区公共环境服务不到位的相关证据,比如小区环境脏乱的照片、失窃报警记录等,用以证明物业服务不符合合同约定,主张少交或不交物业费,以此更好维护自身合法权益。

(作者单位:无锡联动保障中心政治工作部)

官兵来信

去年10月,我在驻地一家培训机构给孩子报了一学期的英语课程,共计支付报名费1.5万元。前不久,该机构突然关门停业,后了解到其因经营不善已倒闭,此前很多家长要求退费均无果。请问我该怎么维权呢?

——某部干部小刘

专家解答

预付式消费在服务领域,特别是在教育培训、美容美发、洗车、洗衣、健身等服务中广泛存在。对于消费者而言,预付式消费存在诸多风险,经营者不能履行承诺甚至收钱后“跑路”的情形屡见不鲜。

培训机构“关门跑路”了怎么办

■夏玲

消费者权益保护法规定,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;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。另外,民法典还规定,当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的,另一方可解除合同。合同解除后,尚未履行的,终止履行;已经履行的,根据履行情况和合同性质,当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施,并有权请求赔偿损失。

本案中,培训机构因自身经营问题无法继续提供教育培训,其行为已构成违约,合同目的无法实现,小刘有权主张解除合同,并要求培训机构退还剩余培训费。小刘可先与培训机构直接负责人员沟通协商退费事宜,必要时向消费者协会等相关部门投诉反映情况并主张维权,也可直接向法院提起民事诉讼要求解除合同,并要求经营者退还剩余款项。若培训机构向法院申请破产,小刘可在规定期限内向法院申报债权,并依法定清偿

顺序参与分配。随着预付式消费越来越普遍,各种问题也随之产生。在此提醒广大官兵,作为消费者要擦亮眼睛,关注经营者口碑和经营状况,谨慎选择交易对象;理性按需购买,尽量控制办卡额度和期限;不轻信口头承诺,仔细签订书面合同明确权利义务;妥善保管好预付凭证、合同或协议、宣传单、发票等证据,一旦发现问题,及时依法维权。(作者单位:联动保障部队政治工作部)

制图:郑钊

用法律武器维护自身权益

■刘葆旭 张滕凌

军营话“法”

某部一名战士家庭出现涉法问题,战士的母亲在网络直播间看到一名“律师”正宣称能代理各类维权,于是便添加对方联系方式。“律师”询问战士母亲的基本情况,称可以帮助维权,但需要先交律师费、代理费、咨询费2万余元,并提交个人及业务的详细资料。这名母亲按照要求转账,并向对方发送了身份证号、银行卡号等内容。可等了一个月,战士母亲却没有收到任何反馈信息,对方也不再回复电话,她这才意识到自己上了当。得知母亲被骗,身在军营的战士也十分着急,日常训练受到影响。笔者了解到,如今,官兵及家人遇

到涉法问题呈增多趋势,如宅基地纠纷、财产纠纷、交通事故纠纷等。遇到涉法问题后,通过正确途径维权,通常能得到较好的解决。但个别官兵或家人在遭遇此类问题时,容易情绪失控,用简单粗暴方式维权。采用不合理不合法的方式,不仅解决不了问题,还会牵扯官兵精力,影响练兵备战质效。出现这样的问题,归根结底还是缺乏法律常识、法治意识淡薄所致。

坚持尊法学法守法用法,培塑法治信仰,才能有效维护合法权益。广大官兵要加强对各类法律法规的学习,围绕常见的债务纠纷、家庭事务、经济诈骗等问题,认真学习民法典、刑法、婚姻法、反电信网络诈骗法等;围绕事关个人的军人权益、转业和优抚安置政策等焦点,学习军人地位和权益保障法、军

人抚恤优待相关规定等,提升依法维权意识和能力,学会用法律途径解决实际问题。各部队可探索多种教育形式,通过实地探访、情景教学等方式,提升法治教育质效,让教育更加生动形象,让官兵愿意学、主动学。

营造良好法治环境,完善机制畅通官兵维权渠道,才能更好解决涉法问题。各级要落实“维护军人军属合法权益,让军人成为全社会尊崇的职业”的要求,把解决涉军维权工作作为保障部队战斗力的大事来抓。多倾听官兵心声,了解官兵诉求,发现问题及时引导、提供帮助。可以探索建立多种维权渠道,通过“走出去,引进来”的方式,邀请法律专家走进军营开展普法活动,提供专业法律服务。让官兵真正知法懂法,才能更好地尊法用法,用法律武器来保障军人的合法权益。

中部战区陆军某旅依法保障基层官兵权利——

列兵也能正常休事假

■孙超然 褚玉奎

他送到机场。小邵如愿陪父亲走过了生命的最后一程,此事也引起旅党委一班人的重视:义务兵群体基数大,必须强化宣传教育、畅通沟通渠道,引导他们提升法治意识,维护自身权益。围绕义务兵普遍关注的看病就医、请假外出等问题,该旅人力资源科整理出相关法规,组成普法队深入基层进行宣讲,加深义务兵对法规的认识和理解。如今,连队智能视窗也增设了法规栏目,官兵可以快速查询到想要了解的

法规内容,学法用法更加方便快捷。为使义务兵各项权益得到保障,该旅健全落实监督平台,公开相关部门和负责人联系电话。这些管用举措,缩短了“兵”与“法”的距离,让法规制度深入兵心。

一次,某连上等兵小牛受伤接受手术治疗后需要定期复查,有段时间,他总是不好意思向班长提出请假。最近一次复查临近时,班长暖心提醒他填写假条,小牛外出时也不再有所顾虑。随着身体状况逐渐恢复,小牛重返训练场,积极投身练兵备战。

“怎么办,到底要不要向上级报告?”一个周末的晚上,中部战区陆军某旅列兵小邵接到家里打来的电话后,内心焦急又忐忑。

原来,小邵父亲此前确诊得了重病。这几日病情恶化,只能靠输营养液维持。“以前没听说义务兵能请假回家。可不向上级报告,我也许无法见到父亲最后一面了。”小邵一时不知该怎么办。

发现小邵满面愁容,班长关切地询问缘由,并及时将情况上报给了指导员陈怀林。

“探亲休假是官兵的基本权利,义务兵在遇到亲属病危、家庭变故等特殊情形下,可以申请事假。”陈指导员立即向他说明了今年施行的《军人休假工作暂行规定》中的具体要求。

随后,连队第一时间为小邵申请事假。上级不仅很快批复,还及时派车将



前不久,火箭军某部开展专业集训考核,基层风气监督员全程参与监督监考。朱斌摄

近日,正在高原驻训的新疆军区某团开展军士选晋考核,基层风气监督员参与监督,确保考核成绩公开透明。刘光东摄

