

# 春节消费,这份“法律宝典”收好

《华商报》于震

春节将至,消费市场迎来热潮。然而,春节是消费旺季,也是消费纠纷易发期。

对于消费者来说,选购年货、预订年夜饭、计划出游……在享受节日喜悦的同时,消费者也需警惕潜在的法律风险。如何避开消费陷阱,有效维护自身权益?对于商场和超市等经营者来说,作为春节期间消费者购物的重要场所,不但要在场所内保证消费商品价格合理、质量和服务品质优良,还要承担外卖和售后合法合规的责任。

临近春节,这份《春节期间消费市场法律风险防范指南》,请收好。

## 消费者保护篇

### 消费者年夜饭遇到“霸王条款”怎么办?

随着城市生活的日新月异,更多人选择去饭店吃年夜饭。如果在就餐过程中遇到“霸王条款”,该怎么应对呢?

**【案例1】**北京的王先生携家人去饭店吃年夜饭时自带了一瓶红酒。结账时,老板说要收取100元的“开瓶费”,原因是菜单下方有一行告示写明:“禁止自带酒水”,否则要收取服务费。王先生认为这是“霸王条款”。双方协商不成,王先生通过向市场监督管理局投诉,迫使饭店取消了这项收费。

**【案例2】**陈女士与家人去饭店吃年夜饭,临走时发现自己随身携带的物品丢失。当她找店家索赔时,店家指着墙上贴的“物品丢失概不负责”的声明拒不赔偿。陈女士认为这是“霸王条款”,遂向消费者协会进行投诉。

现实中,还有饭店设包房最低消费、消毒餐具收费等情况,这些都属于“霸王条款”。我国消费者权益保护法第二十六条规定:“经营者不得以格式合同、通知、声明、告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”

那么,遇到饭店的“霸王条款”时,建议大家可以通过以下方式维权:第一,保留证据,这是维权的基础。比如支付餐费的发票、收据;饭店声明、告示的照片;与服务人员沟通的录音、微信聊天记录等。第二,通过合法途径维权,如拨打12315投诉热线向消费者协会投诉或者向市场监督管理部门投诉,要求对经营者进行处罚或者向人民法院起诉要求饭店返还不合法收费、向消费者赔礼道歉、赔偿损失等。

### 春节出门旅游遇到酒店毁约涨价怎么办?

许多消费者在春节期间会选择出门旅游,预订酒店、提前购买景区门票成为必不可少的一笔支出。如果酒店借口春节调价临时取消预订或任意提高房价,无疑将损害消费者的合法权益,让好事变坏事。这种情况在法律上如何定性?消费者的损失如何弥补?通过什么途径维权呢?

**【案例】**网友小丁和朋友通过某平台预订了假期期间某市高铁站附近酒店。酒店确认了订单每晚价格约125元。小丁和朋友到达酒店后却被告知无法接待。如果重新订房,这家酒店以及周边酒店的房价均已涨到500多元一晚。酒店负责人表示,平时的房型价格一两百元,节假日有上调,由于没来得及在平台上更改价格,只能在消费者来了以后告知涨价,如果消费者不接受,只能退订。

根据《中华人民共和国价格法》第十三条第二款规定:“经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。”《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十三条:“经营者通过网络等方式销售商品或者提供服务的,应当通过网络页面,以文字、图像等方式进行明码标价。”第十九条第(五)项规定:“经营者不得实施下列价格欺诈行为:(五)无正当理由拒绝履行或者不完全履行价格承诺。”

小丁通过拨打12315、12345热线电话向消费者协会、当地市场监督管理部门进行了投诉,行政部门立即采取行动查处了酒店的违法行为,责令酒店对给小丁造成的损失进行赔偿,并对酒店依法进行了行政处罚。

对于酒店在春节期间临时毁约及涨价的问题,各地政府及市场监督管理部门也纷纷出台告诫书、提醒函等文件,告诫经营者如以预收款方式提供客房服务,应按约定提供。未按约定提供的,应按照消费者要求退回预付款,并承担预付款利息以及消费者必须支付的合理费用;对消费者提出的合理退款和赔偿要求,不得故意拖延或无理拒绝。实行市场调节价的酒店、宾馆、民宿、餐饮服务、文娱演出、游乐设施、导游讲解等商品和服务的相关经营者,要为消费者提供价格合理的商品和服务,履行价格承诺,不得在预订客房订单已生效的情况下单方面毁约或者擅自提高价格。

在寻求当地行政部门进行帮助或拨打热线电话进行投诉前,强烈建议消费者在平台预订中看清预订流程和退订、投诉方式方法,保存与平台或酒店联系的记录,如与平台客服、酒店联系退款或维权事宜的微信聊天记录、短信、电话录音等。在预订前可拨打酒店电话确认春节期间订房价格。因为根据法律规定,经营者有权采取调节价,节日期间订房价格比日常价格稍高是正常现象,消费者在预订前对价格予以确认可以避免误解,防止酒店借口节假日正常调价而要求退订或涨价,也为日后维权做好准备。

## 特别提醒

### 消费者应注重产品质量选择优质商家

面对琳琅满目的年货市场,一方面,建议消费者优先选择证照齐全、正规、信誉良好的实体商场和超市、电商平台中的官方授权店、自营店,防止购买到假货次货;尽量避免购买个体商户通过直播、短视频出售的“三无产品”,关注物流及退换货是否有保障等问题。

另一方面,建议消费者在选购预包装食品、烟酒、各类年货礼品前,查看标签标识,确认生产日期、保质期、厂名厂址等信息,货比三家,选购价格合理、品质有保障、品牌实力强的优质商品和服务。

## 商场等经营者提醒篇

### 商超等经营场所安全保障义务

春节期间,商场和超市将迎来消费高峰,人流密集,老人小孩比重增加。在此期间也会迎来一场法律风险的考验。如何预防法律漏洞,平稳度过春节,让消费者安心购物呢?

商场和超市作为公共场所的管理者,负有法定的安全保障义务。这一义务包含“硬件设施”和“软件服务”两个层面,旨在为消费者提供安全的环境。若未尽到此义务导致顾客人身和财产损害,需承担相应的法律责任。

**【案例】**2024年春节期间,73岁的李某前往某生鲜超市购物。在二楼未找到所需物品后,她扶着楼梯右侧扶手步行至一楼,行至一楼时不慎脚踩空跌入地下室。超市工作人员发现后及时将其送往医院,经诊断,李某构成胸12、腰3椎体压缩性骨折,经鉴定为九级伤残。此次事故共造成李某医疗费、护理费、伤残赔偿金等各项损失合计80000余元。法院一审审理认为,涉案超市存在多重管理疏漏:一是通往地下室的楼梯扶手一侧堆放大量商品,严重遮挡消费者视线;二是“禁止入内”标志位置不醒目,未能有效提示风险,故超市未尽到法定安全保障义务是事故发生的主要原因。同时,李某作为完全民事行为能力人,在购物时未充分注意周边环境,对损害结果存在一定过错。结合双方过错程度,法院判决超市承担70%的赔偿责任,李某承担30%。

经营场所安全保障义务的核心要求:根据我国民法典第一千一百九十八条规定,经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。该义务涵盖两方面:一是经营场所的设备设施需符合产品质量要求和行业安全标准,不存在可能危及消费者人身安全的缺陷;二是需配备足够安保人员,设置明显警示标识,及时消除安全隐患,并在事故发生后履行救助义务。

上述案例中,超市在楼梯口堆放商品遮挡视线,警示标志不醒目,未能为消费者提供安全的购物环境,明显违反了上述安全保障义务,应对损害结果承担主要责任。

### 商家需警惕防止价格违法

关于价格问题,主要有两部法律文件进行规定,分别是《中华人民共和国价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》。

商场和超市主要的法律义务规定在《明码标价和禁止价格欺诈规定》第四条:“卖场、商场、市场、网络交易平台经营者等交易场所提供者(以下简称交易场所提供者)应当依法配合市场监督管理部门对场所内(平台内)经营者开展价格监督管理工作。交易场所提供者发现场所内(平台内)经营者有违反本规定行为的,应当依法采取必要处置措施,保存有关信息记录,依法承担相应义务和责任。交易场所提供者应当尊重场所内(平台内)经营者的经营自主权,不得强制或者变相强制场所内(平台内)经营者参与价格促销活动。”

春节期间,经营者为了促销难免会搞一些打折、买赠的活动,价格优惠的同时又要追求商品价值最大化,于是就有可能出现先涨价再降价的现象。基本的民生物资,尤其是食品药品是价格违法的重灾区。经营者一旦被发现违反上述法律规定,交易场所提供者也就是商场和超市将会面临行政处罚。

另外商场和超市标价模板不符合上述规定的,由县级以上市场监督管理部门责令改正,可以处3万元以下罚款;情节严重的,处3万元以上10万元以下罚款。

除此之外,对商品质量、数量、包装、计量等方面的把关,也是商场超市需要对消费者负责的领域,应当根据相关法律规定做好准备。

虽然商场和超市属于交易场所,但是场所内经营者的经营行为也要受到法律约束。无论是给顾客创造温馨、安全、整洁有序的购物环境,还是规范场所内经营者的经营行为,解决消费者与经营者发生的矛盾纠纷,都应体现商场和超市的担当作为。律师提示商场超市要加强制度建设和管理,迎接春节购物高峰的来临。