

网上闲置物品交易遭遇维权难

律师支招:类似纠纷可以这样办



□ 全媒体记者 项珍
通讯员 李晶

在网上进行闲置物品交易遭遇消费纠纷,却因为是个消费者之间的转让行为,无处投诉,怎么办?去年8月份以来,市民凌女士就遇到了这样的烦心事。好在市场监管部门没有囿于业务争论,积极协调、交涉,想方设法为消费者挽回损失。4月初,凌女士如数追回退款。

网上租赁交易遇纠纷

事情起因要从2020年8月4日起。当天,凌女士在某闲置物品交易平台与商户“雨果果爱你”商店达成交易,租用一套婚纱用于9月11日的婚礼,并在平台支付了298元租金以及500元押金。随后,该商家于8月28日将婚纱寄了过来,但凌女士试穿后发现,对方没有将配套的皇冠、头纱等饰品邮寄来,于是

立即和商家进行了联系。对方表达了歉意,并承诺等退还押金时,一并退还10元租金作为补偿。

按照双方约定,凌女士于婚礼后三天内将婚纱寄还给了商家,9月14日寄出,9月16日查询快递单显示对方已经签收。但随后商家并没有按约定退还押金以及补偿款。凌女士试图通过微信、电话联系对方,但对方不回信息,也不接电话。凌女士一度认为是商家太忙,未及时回复,于是就耐心等待。这一等就到了12月份,对方仍旧没有消息。直到看到平台上该商家更换了名称,凌女士才意识到,自己可能被该商家欺骗了。

消费维权一波三折

报警,这是凌女士首先想到的。警方了解情况后解释说,因该商户位于外地,且欺诈金额比较小,尚不构成诈骗罪,建议凌女士向平台方投诉。于是,凌女士与平台客服联系上,但因距离交易时间过长,根据交易争议处理规则,平台方没有解决凌女士的问题。凌女士随后找到了市场监管部门,市市场监管局网监局受理了投诉,并根据相关规定,将此投诉移交由平台所在地杭州市余杭区

市场监督管理局处理。

在经历了近两个月的等待后,杭州市余杭区市场监督管理局来函:“经核实,该平台订单系个人消费者之间转让闲置物品的行为,不在市场监督管理部门受理消费投诉的范围,故该投诉不予受理。”余杭区市场监管部门认为,根据2020年1月1日正式施行的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,转让闲置物品,是个人消费者之间的转让行为,不属于消费者与经营者之间的消费纠纷,不在市场监管部门受理消费投诉的范围。

报警不行,投诉无果,凌女士遭受的损失怎么办呢?钱虽不多,但市场监管不能缺位,本着群众利益无小事的理念,市市场监管局网监局工作人员积极与该商家所在平台交涉。经过不断说法、举证和要求,平台方终于同意对该商家的相关账户进行限制,同时降低信用分。三个多月后,该商户迫于信用联合监管的强大压力,于4月初对凌女士进行了赔礼道歉并如数退款。

律师支招:维权可以这样办

凌女士的退款虽然追回来了,但这样的消费纠纷维权如此艰难,着实令人费解。安徽中皖律师事务所张

金金律师告诉记者,凌女士与平台商户之间存在真实交易,商户不退还押金不构成诈骗,且达不到诈骗罪的立案标准,属于民事纠纷,确实不属于公安机关管辖范围。

作为二手交易平台,对注册商户具有审核义务,平台在商户注册时,一般要求商户实名认证或者缴纳诚信保证金。至于该平台未能解决凌女士问题,则要审查其交易争议处理规则是否违反公平原则,以确定相关条款法律效力。不过,凌女士未及时投诉,导致平台未能及时处理,凌女士自身有一定过错。

消费纠纷市场监管部门却管不着?张金金认为,根据相关法律条款,凌女士的投诉并非在市场监管部门不予受理范围内。“商户在平台上公开出租婚纱,是经营行为,平台为商户提供服务同样是经营行为,即使商户为自然人,也不能否认其经营者身份,因为商户出租婚纱是公开市场交易行为。余杭区市场监管部门认为该平台订单是个人消费者之间转让行为,不属于消费者与经营者之间的消费纠纷,这个论断难以成立。”张金金说,遇到类似纠纷,消费者可以向上级市场监管部门申请复核,也可以直接通过民事诉讼解决。

本报讯(全媒体记者 雷琳琳 通讯员 余旭 实习生 唐生)今年4月4日至10日是我省第40个爱鸟周活动,今年的主题是“爱鸟护鸟,万物和谐”。4月7日上午,市林业局、市生态环境局等单位在菜子湖国家湿地公园举行“爱鸟护鸟,万物和谐”生物多样性保护暨爱鸟周活动,来自长征小学学生、志愿者等100余人参加。

4月的菜子湖湿地公园,水草肥美,满眼都是绿色,候鸟已逐渐北飞,但停留在此的候鸟啁啾声不绝于耳。活动现场,小学生志愿者代表在老师的带领下进行爱鸟宣言,接受科普图书捐赠。参会志愿者们有序领取沉水植物种子,在湿地保护工作者指导下来到湖滩播撒,并现场接受科普知识宣讲。

“通过实地参观、科普宣讲让我们更加亲近湿地,也更加了解湿地是地球之肾,要保护好湿地,爱护好候鸟。我将带动更多人不食野生动物,爱护环境。”长征小学六年级学生江美涵说。

“以前一提到保护环境,更多人想到的是森林公园,很少人会去想到湿地公园。其实湿地面积广阔,是鸟类天堂,这里还有很多濒危野生动物,保护湿地任重道远。来到这里之后,才知道有一群人在默默坚守,他们的精神也感染了我。作为一名年轻人,我也要为湿地保护贡献一份力量。”志愿者杨敏表示。

此次活动同时在长征小学举办的“爱鸟护鸟,万物和谐”主题黑板报展览,并启动菜子湖湿地小学生



学生志愿者代表在湿地湖滩播撒沉水植物种子。全媒体记者 徐火炬 摄

“我爱湿地”征文比赛、绘画比赛,旨在进一步增强社会公众生物多样性保护意识,持续推进湿地保护理念进社区、进校园、进企业。

“我们还将积极开展社区、学校、企业共建共管湿地,守牢生态和物种保护红线,扎实做好野生动植物资源保护,以促进菜子湖湿地保护工作再上新台阶。”安庆菜子湖国家湿地公园保护中心副主任王雪峰说。

据了解,我市独特的地理位置,多样的地形地貌,丰富的植被类型,孕育了丰富的鸟类资源,根据调查,全市有鸟类19目65科305

种,其中国家级保护鸟类57种。鸟类是自然生态系统中最活跃、最引人注目的组成部分,对维系生态平衡起着不可替代的作用。市林业局也在爱鸟周期间发布倡议书,倡导大众爱鸟护鸟、敬畏生命,充分尊重鸟儿生活的自然规律,自觉与鸟类保持距离,不干扰鸟类的正常迁徙,保护鸟类的栖息地。不惊扰、伤害鸟类,自觉抵制食用鸟类等野生动物,共同守护身边的鸟类,维护良好的鸟类栖息环境,建设美丽家园,实现人鸟和谐共存。

放晴! 气温回升至“2”字头

本报讯(全媒体记者 程呈)今天是本周最后一个工作日,据市气象台预报,太阳会现身天空,卖力地工作一天。清晨一睁眼,就能看到和煦的阳光照进屋子里。

随着阳光普照,春天的气息浓郁,市民们洗衣晾晒、郊游踏青,今天可以安排起来了。不过,俗话说“春无三日晴”,眼下这个季节,“插曲式”雨水可是说来就来。到了双休日,晴天就要慢慢转为多云和阴天,周日还会有一场降水。

气温方面,虽然今日清晨最低气温仅为10℃,但由于太阳一大早“上岗”,白天气温回升迅速,到了午间,最高温度将回升至“2”字头。晴天控场,天气难免干燥,要注意补充水分,缓解春季干燥,也要注意用火用电安全。春天冷暖空气活动频繁,气温忽上忽下。大家平时要休息好,保证睡眠质量,适当锻炼增强免疫力。



近日安庆天气情况:
今日,晴天,10-21℃;
明日,晴转多云,10-18℃。