

直播间“卖惨”诱导老年人消费

近期,一些演假苦情戏吸引老年人关注,主播“卖惨”兜售产品的现象频发。在社交媒体上,接连有网友发文称家里老人已“中招”,向平台投诉却回复“无质量问题不退货”。此类现象如何监管?

卖惨直播让老年人中招

广东深圳的王女士向某消费者投诉平台反映,她的母亲退休后常在短视频平台观看各种家长里短类视频。但王女士发现,这些视频中,很大一部分内容都是某人遭遇生活困难,主播为博取同情心,前来帮忙,顺便兜售产品。

一开始,王女士只觉得老人喜欢看这类视频,但她逐渐发现,老人下单买的产品越来越多,高达两三万元,才意识到不对劲。“我知道是演的,但老人觉得是真的。而且直播间里很多东西价格虚高,在我看来就值几元、几十元钱的东西,老人却花上千元钱去买。”

王女士向短视频平台投诉,却被告知产品没有质量问题,而且老人自主下单,无法退款。投诉几次后,王女士只能自认倒霉。与王女士母亲有类似遭遇的,还有很多人。

此前,中央网信办已要求短视频平台,虚构剧情须进行标注,帮助网民辨清真伪。但记者发现很多主播的视频中并没有相关提示。一位短视频平台的工作人员透露,真伪标注全靠主播“自觉”,平台方面无法在直播时对真伪进行判断,只能靠投诉举报、事后监管。

主播被判道歉并赔偿

日前,江苏南京市中级人民法院对一起因直播“卖惨”引发的信息网络买卖合同纠纷作出终审判决,短视频主播被判公开道歉并支付三倍赔偿款。

此前,短视频主播焦某在账号上进行直播,称女孩“玲玲”和其生母被继母“大美”限制人身自由。焦某多次带人前去解救,并全程直播。解救后,焦某又声称“玲玲”身患重病,于是找到“玲玲”的继母“大美”周旋,“大美”称自己的钱都压在了货上,同意委托焦某卖玉石,所得货款用来支付医药费。焦某在直播间呼吁粉丝购买玉器产品为“玲玲”献爱心。消费者王女士在刷到该直播间内容后,心生怜悯,在直播间内购买了手链、戒指等19件商品,累计支付5649.9元。

此后,王女士无意间从他人转发的视频中发现,焦某和“玲玲”“大美”等人竟一起吃饭举行所谓“庆功宴”。她感觉上当受骗,将焦某及视频平台诉至南京市鼓楼区人民法院。“编这种剧本骗老年人,我肯定要维权。”

南京市鼓楼区人民法院认为,焦某演绎的故事,为直播卖玉做感情铺垫,是以虚假的公益性目的掩饰售卖玉器的营利性目的。最终,法院判决:焦某的行为构成欺诈,要求其在某短视频平台发布道歉声明;焦某在收到王女士退还的货品后,要退还原告货款5649.9元,并支付三倍赔偿款16949.7元。一审判决后,焦某不服,提起上诉。法院驳回上诉,维持原判。

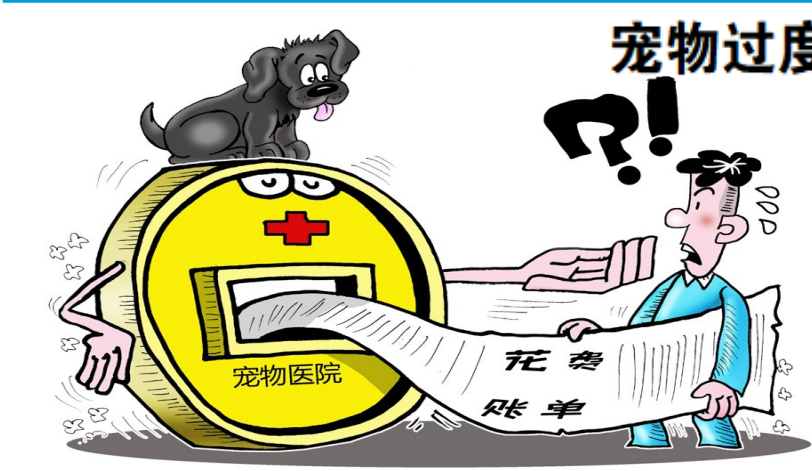
法官表示,《消费者权益保护法》对于销售者、经营者欺诈的认定,重在他是否故意隐瞒真实情况。即使销售的商品没有质量问题,也不能反推其主观上不存在欺诈。

平台该如何规范管理

法院认为,短视频平台对账号进行过资格审核。在消费者向平台投诉后,平台随即关闭了涉案账号的商品橱窗功能。在本案审理过程中,平台也按要求提供了涉案直播间销售者的真实姓名、地址和联系方式。该短视频平台不应承担共同责任。

考虑到网络直播行业存在的内容生态不良、主播良莠不齐等问题,南京市中级人民法院向涉事平台发出司法建议书,建议其构建主播准入机制,强化日常监管。督促平台内的板块运营方,加强对入驻商家资质的审查;对于主播日常的直播行为,通过人工或科技方式进行适当巡查;演绎性质的剧情,须在合理位置进行提示;畅通消费者监督反馈的渠道,加强与市场监管部门的联动。

本报综合消息



随着养宠人群的增长以及养宠观念的转变,“宠物经济”不断升温。据《2022年中国宠物医疗行业白皮书》显示,早在2020年,我国大猫养宠规模就已经超过了1亿只。

与此同时,宠物的“人格化”使宠物经济具有了“情感经济”的特点,更容易引发多种纠纷,特别是由于目前宠物诊疗行业尚不规范和诊疗技术良莠不齐,宠物意外死亡、过度医疗、“天价”医疗等现象屡见不鲜,导致宠物看病难、饲养者维权难,宠物医疗领域亟待破题。

从上万元到几百元的落差

家住福建省福州市的陈蕾(化名)养了一只泰迪犬。前不久,小狗不小心从沙发跌落,昏迷一会后醒了过来,走路变得有点歪。陈蕾赶紧将其送到宠物医院。

“医生先观察了一会,又给小狗喂了点水,发现喂不进去,便说小狗状态不好,脑袋可能摔坏了,建议拍个脑部CT检查一下,后续治疗可能还要开颅。”陈蕾回忆。

当问到诊疗费用时,医生告诉陈蕾,脑部CT要上千元,开颅就不好说了,还得要花费上万元。

“我刚参加工作不久,也没什么积蓄,听到这么贵的治疗费都傻眼了,只能灰溜溜抱着狗回了家。”陈蕾说。几天后便是十一假期,准备回老家的陈蕾把生病的小狗也带了回去。抱着一丝希望,她又来到了当地的宠物诊所。

“医生摸了摸小狗的头和脊椎,仔细观察了它的眼睛和嘴巴,便给它打了3针,分别用于修复神经、降低颅压和增加营养。”陈蕾说。持续连打了3天针后,小狗就有了明显好转,前后只花费了300多元。陈蕾十分高兴,却也十分不解:“同一种病症,不同的宠物医院给出的诊疗方案和医疗费用怎么差别这么大?”

因外伤就诊却因猫瘟丧命

如果说过度诊疗行为和“天价”医疗费只是让养宠者无可奈何吃了哑巴亏,那么心爱的宠物在就诊时因医疗行为不规范导致丧命,则会给宠物主人心中增添一道难以愈合的伤疤。

今年5月,在福州工作的黄晶(化名)捡到了一只流浪的小猫,右脚爪受了伤。黄晶非常心疼,便把小猫带回家喂养。一段时间后,黄晶发现小猫的右脚爪一直不能自愈,便将其送至某宠物医院治疗。

“经诊断,小猫存在右脚爪溃疡糜烂的情况,宠物医院建议小猫输液并住院5天进行治疗。”黄晶说,她为此支付了住院费及医疗费共2700余元。住院期间,小猫病情一度有所好转,但之后突然精神不佳并开始呕吐。5天后,黄晶到该宠物医院,却被告知小猫在住院期间因猫瘟发病身亡。

黄晶伤心之余,认为该宠物医院对小猫病症存在误判,未尽到安全诊疗、管理职责,便诉至福州市鼓楼区人民法院,要求该宠物医院退还全部医疗费用。

针对小猫的死亡原因是否由宠物医院的不当行为所致这一争论焦点,鼓楼法院经审理查明,黄晶将小猫送至宠物医院时做过入院体检,结果显示小猫当时并未感染猫瘟,宠物医院的诊断也没有包含小猫携带猫瘟病毒等内容。

法院认为,宠物医院对小猫的病情应当知情了解,在治疗过程中应予以充分关注却没有做到,在小猫住院期间未提供有效隔离措施,应认定为宠物医院未尽到照管义务。

最终,某宠物医院在法院的调解下退还了黄晶的全部医疗费用,可黄晶却开心不起来:“一条小生命就这么没了,也不知道我当初把它捡回来是对还是错……”

宠物医院四类法律问题

根据《2022年中国宠物医疗行业白皮书》显示,截至2022年10月,全国宠物诊疗机构数量已达19930家。

“当前宠物经济蓬勃发展,接踵而来衍生了诸多饲养宠物的问题,动物诊疗纠纷也呈上升趋势。”鼓楼区法院民事审判二庭法官吴文俊告诉记者,近年来,鼓楼法院共审理涉宠物类纠纷31件,其中就有宠物医疗纠纷。

结合实际办理的案例,吴文俊总结出饲养者经常遇到的医疗类法律问题主要有四大类,即:宠物送诊后死亡的死因判定,宠物医

宠物过度医疗也需依法破题

院是否能以病情风险告知书已签署而主张免责,宠物医院存在过度医疗和收取高额医疗费行为时饲养者应如何维权,以及宠物死亡后的赔偿问题。

吴文俊介绍,宠物住院期间因病死亡,需结合宠物入院时的病历、检查结果以及宠物医院的隔离防控措施等因素来综合判断致死疾病究竟是宠物自身携带,还是宠物医院措施不当导致感染的。

针对宠物医院能否因签署病情风险告知书主张免责,吴文俊分析,宠物医院提供的服务合同、病情风险告知书通常为格式合同,提供格式条款的一方应当采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求对该条款予以说明。

“未履行提示或者说明义务,致使饲养者没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,饲养者可以主张该条款不能成为合同的内容。”吴文俊说。

而针对宠物医院存在过度医疗和收取“天价”医疗费的行为,吴文俊建议,饲养者可以要求宠物医院充分说明治疗方案,并仔细阅读医院内的相关治疗条款和收费标准,在发现宠物医院存在不当医疗行为或收费过高时,及时向有关监管部门举报。

“若确因宠物诊疗机构的过错导致宠物死亡,除要求赔偿医疗费、宠物本身的价值外,还可视案件情况要求一定的精神损害赔偿。”吴文俊介绍。

饲养者的维权指南

吴文俊表示,在现行法律框架下,宠物被视为饲养者的“财产”,而与医疗事故有关的法规,其主体对象均为自然人。因此,在法律层面上并没有对宠物医疗行为的特殊规定,这就造成宠物饲养者维权困难。“因此,在处理此类纠纷时,应当既考虑违约责任的无过错原则,也要考虑到宠物个体差异,宠物作为特殊财产带给饲养者的精神价值,综合判定是否构成侵权责任。”吴文俊说。

那么,当宠物患有疾病需要就医时,饲养者应该提前做好哪些准备,以便于更好地维护自己与宠物的合法权益呢?吴文俊建议,首先,饲养者需选择有资质的宠物医院以及有兽医资格证的医生,并注意许可诊疗范围与实际诊疗措施的匹配度。“签订宠物医疗服务合同时,合同应当载明治疗项目、金额及违约责任。”吴文俊说。

其次,饲养者应注意宠物医院公布的动物诊疗收费价目表等,并向医生详细描述,说明宠物病症。如就诊疗过程中产生疑问或纠纷,应及时与对方沟通。

“最后,饲养者需保管好相关医疗服务合同、收费单据、聊天记录等关键证据。当发生纠纷时,可先与宠物医院进行协商,必要时诉诸法院,切忌采取极端方式进行维权。”吴文俊说。

本报综合消息

小区内被狗追咬 能否索要精神损害赔偿

次陪同李萌就诊时中途离开,后续治疗过程从未陪同、从未看望李萌且拒绝支付后续医疗费用,自己迫于无奈报警,后公安机关对刘大爷进行了行政处罚,但刘大爷仍拒绝合理赔偿。

对此,刘大爷称刘可系自家饲养的狗将李萌咬伤,但称这几只狗此前从未咬过人,不拴绳也不存在安全隐患。此外,刘大爷称其年龄大反应不灵敏,不清楚事发时李萌是否求救,亦不知道遛狗需拴绳,况且李萌家报警导致自己已经被行政处罚款2500元,还使自己的狗在收容期间感染了细小病,自己给狗看病又花费了近万元,并称李萌所主张的心理治疗完全没有必要,因此对这部分赔偿内容不予认可。

法院认为,根据民法典规定,违反管理规定未对动物采取安全措施造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。侵害他人造成人身损害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。

根据查明的事实,刘大爷外出遛狗时未对

犬只采取拴绳等安全措施导致李萌被咬伤,其作为动物饲养人应对李萌的合理损失承担赔偿责任。对于李萌主张的医疗费、误工费、交通费、心理治疗费、财产损失共计5000余元,法院均予以支持。

关于李萌要求刘大爷当面赔礼道歉的诉讼请求,法院认为,根据事情的发生经过及后续处理过程,刘大爷在事发时遛狗未拴绳系事件发生的主要原因,其在李萌被犬只追赶时存在未及时制止犬只的不当之处,事发后直至庭审时其亦态度消极,迄今为止从未看望过李萌,其言行确给李萌造成了伤害,理应赔礼道歉,故对李萌要求刘大爷当面赔礼道歉的诉讼请求,法院予以支持。

关于李萌主张的精神损害抚慰金,法院认为,因李萌年幼、心智尚未成熟,结合就诊记录可见其确因被犬只咬伤遭受严重的精神损害和心理痛苦,李萌主张的精神损害抚慰金6000元属于合理范畴,法院予以支持。对于后续的心理治疗费,李萌可待实际发生后再向刘大爷主张。

本报综合消息