

充了“无限”会员又遇“数量10万”限制

消费者:到底是无限还是有限十分“蒙圈”;律师:保障消费者知情权需以显著方式提示

本报记者 吴丽蓉

“说好的邮箱‘无限空间’原来是假的,原来还有数量限制,我还是得删邮件才行。”北京消费者小吴最近遇到一桩烦心事。冲着标了“无限空间”的“会员特权”,她购买了某网络邮箱的“F+会员”,没想到“无限空间”的邮箱在半年后就满了。

记者调查发现,一些网络会员充值服务给消费者埋了不少“坑”。在专业律师看来,一方面网络邮件服务提供商没有以显著方式对格式条款的提示说明义务,进而侵害了消费者的知情权;另一方面,消费者也有必要提高识别能力,养成先了解后下单的谨慎消费习惯。

“会员特权”细则隐藏在角落里

小吴的日常工作需要接收大量网络邮件,由于邮箱时常爆满,去年6月,她选择购买会员服务来扩大邮箱容量。在138元一年的“F+会员”页面,有一长溜“会员特权”清单,其中第一项就写着“无限空间”,小吴没有点进去看细则就购买了这项服务。

本以为再也不需要靠删除邮件来释放邮箱空间,没想到,半年后,小吴的邮箱开始收到官方发来的提醒邮件:您邮箱内的邮件即将达到10万封的数量上限,一旦达到数量上限,您将无法再接收新邮件,建议您尽快清理无用的邮件。

今年春节假期,由于没有及时清理邮箱,小吴的邮箱无法再接收新邮件,她只得又动手删除邮件。“本来是想花钱来节省时间,没想到还是不行。”她删了一两个小时,又等待

阅读提示

充了“无限空间”邮箱会员却还要为邮箱再次“爆满”而烦恼;开通会员之前,页面上看不到权益详情;会员“自动续费”通知很难被发现……针对网络会员充值服务有可能误导消费者的问题,法律专业人士认为,服务提供商应以显著方式对格式条款的提示说明义务;消费者也要提高识别能力,养成先了解后下单的谨慎消费习惯。

了大概一小时后,邮箱才恢复收件功能。

小吴在邮箱“F+会员”页面找到细则,对“无限空间”这一权益的说明写着:“F+会员可享受无限量空间限制,在会员有效期内,邮件封数不超过10万封,邮箱容量达到50%后,会自动扩容。再也不用担心邮箱会满了。”

小吴表示自己之前的确没有注意到细则里写的“邮件封数不超过10万封”,但是她对于上述说明仍有疑惑:“那所谓的无限量空间,到底指的是什么?再也不用担心邮箱会满了”,这句话又是什么意思?”

律师认为商家有误导消费者之嫌

“‘邮件封数不超过10万封’显然是指空间的有限性。”北京市京都律师事务所律师王晓光说,邮箱使用空间一般是消费者购买电子邮箱会员服务的需求,经营者以“无限”作为宣传用语,又以“有限”作为解释条款,二者形成文义理解上的反差,“如果消费者难以识别该反差,基于‘无限’的通常理解购买会员服务,则属于经营者误导消费者的行为。”

“购买页面上并没有提示关于10万封的事,而是突出强调‘无限空间’,这让我感觉像是被騙了。”小吴说。王晓光表示,网络交易

经营者仅将重要条款做隐藏或模糊处理,并不当然构成欺诈行为,而是没有尽到对格式条款的提示说明义务,进而侵害了消费者的知情权。

我国消费者权益保护法第二十六条规定,经营者应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容。网络交易监督管理办法第十九条规定,网络交易经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。即将于2024年7月1日施行的消费者权益保护法实施条例第十条规定,经营者应当按照国家有关规定,以显著方式披露商品的品名、价格和计价单位或者服务的项目、内容、价格和计价方法等信息,做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

应以显著方式保障消费者知情权

事实上,关于各种网络平台上的会员服务,有不少网友吐槽。比如在开通会员之前,页面上看不到权益详情;服务商隐藏权益详情,需要消费者花功夫主动寻找,绑定才能享受额外权益……

近日,上海市浦东新区人民法院通报了一起网络服务合同纠纷案。

案情显示,原告订购被告公司“某某视频”钻石年度会员时勾选了连续包年选项,次年被告根据连续包年协议划扣原告账户次年会员费155元,原告发现扣款后提出质疑,被告不同意退费,原告起诉主张被告欺诈。经查明,在自动续费前10日,被告曾通过“某某视频”App的站内信及原告注册手机号码的短信方式向原告发送过“近期将自动续费”的提示,未做故意隐瞒,站内信虽发送成功但原告未查看,后台系统显示短信未发送成功且被告未做二次发送。此外,查看站内信的消息需用户登录账号,点击到站内信界面、在较多消息中找到特定消息并点开查看。

法院经审理认为,网络交易监督管理办法明确规定网络交易经营者采取自动续费等方式提供服务的,应当在自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择。提醒方式是否显著应考虑普通消费者在尽到一般注意义务情况下接收到提醒的高度可能性。根据当庭演示站内信的查看方式及站内信大量广告存在的事实来看,要求消费者作为用户定期去查看站内信已超出普通消费者一般注意义务的界限,故站内信提醒方式难谓显著。被告自愿退还原告155元后,法院判决支持了原告要求被告赔偿1元资金占用使用费的诉讼请求。

业内人士认为,该案的处理结果向网络服务经营者在电子格式合同预先拟定、自动续费商业模式持续开展方面提出了规范化经营的警示。网络交易经营者在探索新商业模式的同时,不能忽视对消费者知情权、自由选择权的保护。



VR学法与法“零距离”

近日,在浙江省湖州市南浔区人民法院道德法治教育实践基地,小学生们正在通过VR眼镜进入虚拟法治展馆,通过交互技术了解法律条文,身临其境地体验沉浸式的普法教育。

陆志鹏 摄/中新社

法问

约定工伤私了能反悔撤销吗

本期主持人 本报记者 王鑫 方大丰

读者来信

编辑您好!

两年前,我受雇到一处别墅做木工时,不慎从脚手架上跌落受伤。住院后,因为着急做手术,手头又没什么钱,就和工程承揽人签订了一份协议,约定对方负责支付我的手术费,其余费用一概不负责,以后也不承担任何责任。

但后来我才知道,这次受伤比想象中严重,经鉴定构成九级伤残。除了手术费,护理费和医药费也花去了一大笔钱,导致我在经济上不堪重负。

想请教一下,我能通过法律途径请求撤销当初的协议,讨要我支付的相应费用吗?

湖南 小赵

为您释疑

小赵您好!

现实中,有些务工人员在进行受伤事故后,因为从住院治疗、伤残鉴定、一审、二审的程序太过漫长,而务工人员希望尽快拿到补偿,经常会出现当事人私下就受伤赔偿问题进行协商并达成协议的情形,也就是我们常说的“私了协议”。在此类协议达成时,务工人员可能正处于治疗阶段,其最终的受伤程度、治疗情况等基础事实尚不能确定,往往在进行伤残鉴定后,才会发现“私了协议”约定的赔偿数额远低于其根据法定赔偿标准所应获得的赔偿。

根据民法典第一百五十一条规定:“一方利用对方处于危困状态、缺乏判断能力等情形,致使民事法律行为成立时显失公平的,受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。”

提供劳务者有权处分自己要求赔偿的权利,但这种处分行为应建立在其充分知晓自己权利内容的基础上。您与工程承揽人签订协议时,正处于住院后做手术之前,急需手术费救命,属于危困状态,缺乏相应判断能力;而协议所约定工程承揽人承担的费用也与您实际治疗所花费用差距明显。

综上所述,“私了协议”导致双方权利义务不对等,使您遭受重大利益损失,构成显失公平,可向法院申请撤销。

在此提示,民法典第五百四十一条规定:“撤销权自债权人知道或者应当知道撤销事由之日起一年内行使。自债务人的行为发生之日起五年内没有行使撤销权的,该撤销权消灭。”因此,务工人员切记要在知道或者应当知道撤销事由之日起一年内请求人民法院予以撤销。

湖南天地人律师事务所律师 吕帅

员工请假照顾病重父亲遭辞退

法院认定用工管理严苛属违法解除

本报讯 近日,北京市第三中级人民法院审结了一起劳动争议案件,汪某以父亲病重进行手术需回家照顾为由向公司请假,公司却不予批准并据此辞退汪某。经审理,法院认为公司未对汪某的合理请假行为进行理解和宽容,其机械适用规章制度做出的辞退行为,显属不当,属于违法解除,应向汪某支付违法解除劳动合同赔偿金4万元。

2021年12月20日,汪某入职某公司,双方签订劳动合同,汪某担任财务经理一职,工资税前2万元。工作期间,汪某因父亲患颅内恶性肿瘤,向某公司提交请假申请,至大连陪护父亲手术。2022年8月,王某以家人住院手术陪护为由申请年假2天,事假8天,公司相关人员同意批准。

因汪某父亲手术后未完全清醒,还需要陪护,汪某又申请事假5天,但公司不予批准。汪某继续在大连陪护父亲,未到公司上班。2022年8月25日,公司向汪某发送《解除劳动合同通知书》,认为汪某连续旷工5天的行为违反了公司管理制度规定,与汪某解除劳动合同。

汪某诉至法院,要求该公司支付违法解除劳动合同赔偿金。法院审理后认为,汪某以父亲患病进行手术需回家照顾为由向某公司申请事假,该情形既是处理家庭事务,亦属尽人子孝道,符合中华民族传统的人伦道德和善良风俗。同时,汪某按照程序履行请假手续,符合公司要求,体现了对公司劳动秩序的维护和规章制度的遵守。该公司以汪某存在旷工为由解除劳动合同,属罔顾事件背景缘由,机械适用规章制度、严苛施行用工管理的行为,显属不当,属于违法解除,应向汪某支付违法解除劳动合同赔偿金。(任青)

探索警企合作 服务企业

青海成立首家警企服务站

本报讯(记者邢生祥)4月15日,青海省首家警企服务站——西宁市城西区警企服务站正式揭牌并启用。该服务站是探索警企合作、服务企业发展的创新举措,旨在进一步密切警企协作,做到一站式、零距离服务保障企业健康发展,持续优化营商环境。

该警企服务站以西宁市城西区公安分局经侦大队为牵头单位,市场监管、律所、税务为成员单位,通过搭建“经侦+律所+市场监管+税务+银行”运行模式,全方位、多角度为企业提供防范经济犯罪预警、法律知识、政策宣讲等服务,帮助企业解决实际困难和问题,最大限度为企业发展提供便利条件。

据介绍,西宁市城西区公安分局将从防涉企风险、防涉企案件、防人员滋事着手,全方位守护企业安全,推动警务工作从“治已病”向“治未病”转变。同时,建立常态化涉企违法犯罪风险发现和协同响应机制,将涉企违法犯罪治理从事后打击向事前预警、事中监管转变,联合市场监管、税务等部门定期对企业违法犯罪风险会商监测,及时预警响应,对侵害企业权益的案件做到重拳出击,快立、快侦、快破,最大限度保护企业合法权益,最大限度为企业发展提供便利环境,持续优化营商环境。

此外,依托“警企服务站”不断完善情况互通、信息共享、线索移交、研判打击等机制,畅通信息流通与共享,更好地了解企业情况,为企业提供经济犯罪防范培训和教育宣传,及时向企业发布经济犯罪预警信息,以实际行动护航企业发展。

说案

员工一年内迟到98次后遭解约,是单位的错还是员工的错?

本报记者 周倩

近日,北京市东城区人民法院审结一起案件,一家科技公司以员工一年内迟到多达98次为由将其开除,但法院却判决该公司违法解除劳动合同。这是为什么?

【案情回顾】

40多岁的王先生是一名资深程序员,2021年5月起入职某计算机科技公司,担任团队技术总监,双方签订了为期3年的劳动合同,约定月薪6万多元。

2022年底,公司和王先生协商解约,在双方就离职补偿金协商未果时,王先生突然收到公司发送的《解除劳动合同通知书》,以王先生在2022年1月至11月期间迟到98次、属严重违纪为由无偿解除双方的劳动关系。王先生在震惊之余提起劳动仲裁,要求公司支付违法解除劳动合同赔偿金、未休年假工资和加班费,仲裁支持了王先生除加班费外的请求。后公司不服仲裁裁决,诉至法院。

【庭审过程】

该公司主张,公司的《考勤管理办法》规定工作时间8:30-17:30,一年内迟到超过60

次的,取消年终奖或解除劳动合同,而公司实际执行的工作时间是9:00-18:00。公司没有义务也没有精力在员工出现违纪时进行告知,但不代表公司放弃了处罚员工的权利,公司出于对员工的感情一时没有处理,不代表接受或默认了员工的违纪行为,或者变更了劳动合同的约定。王先生多次迟到的行为已严重违反公司规章制度。

王先生则认为,他自入职起每日上下班都会打卡,公司从未向他送达过《考勤管理办法》,也没有明确要求固定的上下班时间,他每日实际工作时长都超出了公司所称的朝九晚六。公司也从未对他“迟到”的行为进行过提示或告知,更没有以迟到旷工为由扣罚其工资或奖金。此外,作为团队的负责人,据王先生掌握的其所在团队其他几名员工的考勤打卡和工资发放记录,其他人的上下班打卡时间与其相似,也没有因迟到扣罚过工资或被解约。

【审判结果】

《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(一)》第四十四条规定,因用人单位作出的开除、除名、辞退、解除劳动合同、减少劳动报酬、计算劳动者工作年限等决定而发生的劳动争议,用人单

位负举证责任。

该案中,公司未举证证明其工作制度已明确送达或告知王先生,而在王先生多次出现上班打卡时间迟于早9点或未打卡的情形后,公司作为具有管理责任的用人单位,从未履行过提示、告知义务或因此扣罚过王先生的工资。

另一方面,王先生任技术总监岗位,从考勤记录实际情况来看,王先生每日的工作时长和出勤状态明显具有有别于执行标准

工制制的特殊性,公司在劳动合同履行过程中也从未提出过异议,且王先生每日实际出勤的时长均在8小时以上。因此公司在双方协商离职方案时,以王先生迟到98次为由解除与王先生的劳动关系,事实和法律依据不足,应构成违法解除劳动合同。

最终,法院判决公司支付王先生违法解除劳动合同赔偿金166512元、未休年假工资15179.3元。该公司不服一审判决,提起上诉,二审维持原判。

【以案说法】

用人单位应合法合理地行使自主管理权,在制定规章制度后可以灵活选择公示方式,将规章制度的内容通过书面或电子文件等方式明确告知劳动者,但应注意保存劳动者确认的相关记录,或在与劳动者订立劳动合同时,明确将规章制度作为合同附件签署,尤其是就工资标准、工作内容、工作时间等内容,可明确约定于劳动合

同主文当中。在劳动合同履行过程中,对劳动者的违规、违纪行为,也应及时进行提示、告知,或作出相应处理,让公司的规章制度落到实处,发挥作用。

此外,劳动者也应严格遵守规章制度,服从用人单位的工作纪律,避免因违反用人单位的管理规定使自己陷入不利地位。