



用法律武器击碎外卖投诉“碰瓷”行为

李英锋

如果消费者提供的证据比较单薄或真实性存疑,且商家不认可、不接受消费者的投诉,能给出一些合理的抗辩理由,就不应以和稀泥或强迫的方式让商家承担退款、赔偿等责任。

一位顾客连续3天都点同一种外卖餐食,每次都给出差评,理由是菜没有放盐、饭菜内有异物等。被投诉的北京某餐饮门店的老板表示疑惑:店内用餐的消费者极少反映吃出异物等情况,外卖用的食材、操作过程与店内一致,为何屡屡出现问题?他怀疑被“恶意投诉”,遂反馈给了外卖平台。近日,在各方协商下,顾客撤销了投诉。(8月4日《工人日报》)

对外卖商家进行“碰瓷”成了一些“消费者”的牟利新套路。他们无中生有,扭曲了外卖平台投诉机制,制造了一起又一起“冤案”,损害了涉事外卖商家的商业信誉,侵犯了涉事外卖商家的合法权益,破坏了外卖生态。

按语“碰瓷”案例或投诉数据,“消费者”往往以外卖餐食中有铁丝、头发、苍蝇等异物为由发起投诉,对外卖商家死缠烂打,要求赔偿。实际上,“消费者”提供的图片等证据大多是在脱离商家视野的情况下取得的,未得到商家的现场确认。其中一些证据很可能是伪造的,一些投诉理由很可能是虚假的、莫须有的。而商家又难以提供有效的抗辩证据,如此,“消费者”的投诉就难辨真假,商家就容易陷入被动。面对这样的争议性投诉,一些外卖平台倾向于向被

投诉商家施加压力,要求商家限期承担责任、解决问题,一些外卖商家也不愿意与投诉的“消费者”过多纠缠,通常选择退款赔偿,息事宁人。外卖平台和商家的态度无疑会助长一些“消费者”“碰瓷”的侥幸心理。

“消费者”恶意“碰瓷”涉嫌诈骗、敲诈勒索,踩了法律红线。司法案例显示,一些恶意“碰瓷”的“消费者”已经受到了法律制裁。外卖平台和商家应该认清恶意“碰瓷”的长远危害,对一些疑似恶意“碰瓷”行为,摒弃一味退让、赔钱了事、息事宁人的做法,基于事实和法律有理有据地进行甄别、防范和反制,并不断优化完善外卖餐食安全管理机制和投诉举报处置机制,封堵“碰瓷”的投机漏洞,提升“碰瓷”的成本。

外卖平台应积极引导督促入驻商家推行食安封签制,倒逼商家从细节入手规范经营,保障外卖餐食质量安全,最大限度减少混入异物、腐败变质等食品安全问题。当消费者投诉外卖餐食有混入异物等问题时,外卖平台、消协、其他调解组织或监管部门应该按照谁主张谁举证的原则要求消费者提供相关证据,并对消费者举证的真实性、合理性、完整性进行评估判断,如果消费者提供的证据链较完整,且证据合理性强,能相

互佐证,就应支持消费者的诉求;如果消费者提供的证据比较单薄或真实性存疑,不能证明投诉问题的归责必然性或高度盖然性,不能排除其他环节掺入异物的可能,且商家不认可、不接受消费者的投诉,能给出一些合理的抗辩理由,就不应以和稀泥或强迫的方式让商家承担退款、赔偿等责任。

平心而论,在外卖餐食中吃出异物属于小概率事件,如果一名“消费者”接二连三地在外卖餐食中吃出铁丝等异物,几十次几百次发起投诉索赔,明显不合常理,这样的投诉很可能是恶意“碰瓷”。对此,外卖平台和商家需高度警惕,积极应对。外卖平台应结合有关“恶意投诉”的司法案例,对诈骗、敲诈勒索案发率较高的投诉进行统计,针对同一“消费者”在短期内反复、多次投诉外卖餐食混入异物等疑似“碰瓷”行为,引导商家收集必要证据,通过报警等方式进行维权,用法律武器击碎外卖投诉“碰瓷”行为。

总之,外卖投诉举报处置机制应该恪守公平公正,既要支持消费者的合法诉求,也要向恶意投诉的“消费者”说不;既要让真正有问题的外卖商家承担责任,也要保护好商家的合法权益,不让商家受冤屈、吃暗亏。

管理养生健康类视频账号不能“唯流量论”

王钟的

纵容缺乏专业能力的主播招摇撞骗,在网络上打着“名医”“专家”的旗号胡说八道,轻则让信以为真的粉丝蒙受经济损失,花了没必要花的钱购买保健品,重则贻误治疗,直接危害健康。

标榜“名医”主播常驻、拥有百万粉丝的养生类直播账号中,每天准时开播、分享健康知识的“医生”竟无一注明自己的姓名、所在医院和职务。近日,有媒体调查发现,养生直播和短视频鱼龙混杂,有的表面上讲授养生知识,实际只为兜售保健品;不少视频博主伪装成大师、名医卖课。还有一些视频博主通过夸大其词、哗众取宠的标题吸引用户点击,借此实现流量变现。

在网络直播和视频平台上,养生、健康类内容早已成为火热门类。一方面,随着现代居民健康意识和健康需求的提升,人们更迫切地需要了解健康类知识;另一方面,人们罹患疾病或处于亚健康状态时,也有强烈意愿去了解恢复健康的方法。在当前这个资讯发达、传播手段多样的时代,除了求医问药的传统渠道,普通人借助网络获取健康知识是完全可以理解的,网络平台也有责任和满足这种需求。

但是,养生和医学知识毕竟关系到人的身体健康与生命安全,其传播渠道可以大众化,但专业门槛决不能下降。纵容缺乏专业能力的主播招摇撞骗,在网络上打着“名医”“专家”的旗号胡说八道,轻则让信以为真的粉丝蒙受经济损失,花了没必要花的钱购买保健品,重则贻误

治疗,直接危害健康。因此,对于医疗健康类视频信息的制作、发布、传播,平台必须出台更加严格的规则。

根据最新修订的《互联网用户公众账号信息服务管理规定》和《互联网用户账号信息管理规定》,涉及医疗健康领域内容的自媒体、公众账号等须获得相关资质。公众账号在注册时应提供其专业背景,以及依照法律、行政法规获得的职业资格或者服务资质等相关材料,并进行必要核验。平台上那些伪装“大师”卖课的健康类视频博主,如果没有行医资格,就明显违反管理规定,平台必须及时进行处理。此外,广告法也明确要求医疗、药品、医疗器械广告不得含有表示功效、安全性的断言或者保证,不得说明治愈率或者有效率等,如果视频博主利用平台流量植入广告,就必须严格遵循广告法对医药广告的相关规定。

即便是拥有行医资质的医生,也不能在网络平台上信口开河,利用个人身份谋求不正当利益。不久前,国家卫健委、公安部、国家医保局等九部门联合印发《2022年纠正医药购销领域和医疗服务中不正之风工作要点》,在“深入开展医疗领域乱象治理”部分中提出,将严肃查处医疗机

构工作人员利用职务、身份之便直播带货。换言之,一旦有人以专业身份在平台上带货销售药品或保健品,不管是真医生还是假医生,都应当予以取缔。

根据上述规范要求,一些平台已经出台更加明确、细化的规则,比如禁止非医学认证用户发布疾病预防、诊断、治疗、用药等医疗相关内容,将医疗科普与健康科普作更加清楚的区分等。当然,仍然不排除有个别人士企图打规则的“擦边球”,比如“挂羊头卖狗肉”,把保健食品包装成宣称能治病的灵丹妙药,误导观众下单购买。对此,平台也要加强日常排查,畅通举报渠道,对违规行为发现一起就查处一起。

现实中,公众对很多基本健康问题认识不到位,对健康类视频产品仍有很大需求,所以优先筛选和支持科学、准确、高质量的医疗健康类信息,是平台的重要责任。对此,平台不妨以外部聘请或者内部专设岗位的形式,聘用专业人员鉴别健康类信息,邀请专业顾问团队评价主播的资质和水平,对优质内容予以优先展示。无论如何,对健康类视频产品的推荐不能“唯流量论”,而要放大那些理性、建设性、秉持专业视角的声音。 据光明网

分类广告

公告 挂失 声明 64110112

您身边的法律顾问
颂法公义:法律帮你114
颂法 免费咨询0871-68190114

办公别墅450m²出租 13888952999

盈利快速站
丰宁小区南区幼儿园旁,正常营业
鸟驿站转让。18288931319 赵先生

大板桥鑫金木业厂房
一厂房3200m²,二厂房3800m²(可连通)
翁先生13888786318、13888952538

厨房 马桶 疏通 15974845040
搬家搬厂专业钢琴拆装
春苑68235988

蚂蚁来搬家
全优 6461986
质优 1388808959
低价 二十年信誉品质服务

金牛 65366088
金牛 63199828
金牌服务 满意收费

写字楼直租、售
拓东路69号云南世博大厦写字楼
楼租、售面积80m²-5000m²。在
地铁、自由贸易试验区范围内。
13987638733、63104606

关于本公司信息被盗用的声明
近期,我公司发现不法分子盗用我公司名称与营业执照副本,以我公司名义在中国版权保护中心进行“时时彩”及“巴顿影视”软件著作权等行。上述行为对我公司的合法权益构成严重侵害。针对“时时彩”、“巴顿影视”以及“巴顿影视”实际运营主体及违法下载地址(https://badun.app)关于上述盗用我公司信息、欺瞒他人的不法行为,我公司特做出如下声明:
1.截至2022年8月3日,我公司从未在任何网站上,以我公司名义发布APP,也从未授权个人或者单位在任何网站上以我公司名义发布相关APP。我公司唯一合法官网地址为: http://www.bigekeji.com, 备案号为:滇ICP备17001451号-1。
2.任何人与不法分子及相关网站发生的一切交易以及违法APP所涉及的侵权等其他行为,我公司均不承担任何责任。
3.盗用我公司信息发布的违法APP“巴顿影视”之隐私政策中描述的通讯邮箱地址tg13502386671@126.com及联系电话13502386671,均系伪造信息。
4.我公司已根据相关法律法规政策向中国版权保护中心撤销上述两款冒名登记软件著作权。
5.我公司已收集相关盗用信息证据,并已向公安机关报警以及保留进一步追究相关责任的权利。
特此声明
云南必格科技有限公司
2022年8月5日

杨贵遗失云南俊奥物业服务服务有限公司开具的三期市场新18-1088商铺物业管理费收据,收据号:20211220-00000041,金额(大写)壹仟肆佰玖拾壹元陆角整, (小写)¥1491.60 登报作废。
●高海燕遗失居民身份证,证号:532331197804260325,登报作废。
●陶亨宇遗失居民身份证,证号:530121200509210017,登报作废。

通告
冷超(身份证号码 522427*****0019),因为前面借款合同无法联系,无法办理解除劳动协议的手续,造成本人无法就业,现我本人已与昆明昂来科技有限公司解除劳动合同。特此通告

冯倩壁遗失云南俊奥物业服务服务有限公司开具的一期市场C2-700、C2-701、C2-731、C2-732、C2-733商铺物业管理费收据,收据号:JFSK-20211227-003281,金额(大写)伍仟肆佰叁拾壹元整,(小写)¥5431.00 登报作废。

冯倩壁遗失云南中豪置业有限责任公司开具的一期市场C2-732商铺租金收据,收据号:JFSK-20210115-003746,金额(大写)柒万伍仟陆佰贰拾元整,(小写)¥75620.00,登报作废。

中澜环保科技有限公司遗失在富滇银行股份有限公司昆明岔街支行,账号:905011010000222746,开户核准号:J7310044221003的预留公章一枚,登报作废。

曲靖文鑫商贸有限公司遗失营业执照正本,统一社会信用代码:915303023230460115,成立日期:2014年12月12日,登报作废。

宋云连遗失居民身份证,证号:53012219630315083743,登报作废。

声明
云南就旅行国际旅行社有限公司从未开展个人收款业务,本公司郑重声明:1.线下业务开展唯有公户收款属公司行为,线下业务也会签署线上电子合同2.线上业务唯有签署合作协议的OTA平台为了公司行为3.公司所有业务都签署正规电子合同,未签署任何纸质合同;所有个人收款业务与本公司无关。特此声明。
云南就旅行国际旅行社有限公司
2022年8月5日

母亲李文艳遗失女儿许佳诺、许佳瑶出生医学证明,编号分别为:R530732352、T530800040,登报作废。
双梅遗失世傅公司云AT7424出租汽车从业资格证,证号:532233197406204042,登报作废。

登报请扫码
在家即可办理