

电影票售出不予退改 “霸道”售票平台吃“罚单”



消费者不小心选错了电影场次,想退换电影票,却被平台以“购票成功后不予退改签”的“店规”拦下。这样的“店规”有效吗?

前段时间,市民小哲(化名)在某小程序上下单了两张电影票。下单几分钟后,他突然发现自己选错了场次,赶紧退改。然而,平台上并没有退改渠道,他便向客服求助。对此,客服表示,该平台上有“购票成功后不予退改签”的规定和提示,让小哲到影院去办理退票退款。可小哲联系影院时,对方表示该票并非影院出售,让小哲联系购票平台。被“踢皮球”后,小哲无奈之下拨打12315举报。

无锡高新区(新吴区)市场监管局旺庄分局受理后介入调查。执法人员发现,

在该平台售票页面下单后,系统会跳出相关提示,其中有“为了保证您的观影体验,请在开场前1小时完成购票,确认好场次和时间,购买成功后将不予退改签”等内容。

“该条款涉嫌利用合同格式条款限制消费者权利。”执法人员指出商家存在的违法行为,责令其改正。当天,涉案平台运营公司及时删除了上述内容,对相关提示信息进行了规范调整。同时,为小哲办理了全额退款。

近日,旺庄分局综合全案证据认为,当事人的行为已构成利用合同格式条款限制消费者权利的违法行为,综合考虑其违法情节、社会危害后果以及改正情况等,依法对其作出了罚款的行政处罚。



这些内容都是“霸王条款” 情节严重的,商家将被停业整顿

据介绍,本案当事人设置的“店规”属于“霸王条款”的一种。所谓“霸王条款”是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等。它“潜藏”多个消费领域中,例如:商品消费领域的“特价商品,概不退换”“赠品不享受三包服务”;旅游消费领域中的“行程改期、改线,旅行社不承担任何赔偿责任”;教育培训领域的“因个人状况,无法继续享受课程服务的,不得提请退费”以及各类商品促销活动中的“最终解释权归本店所有”等。

执法人员表示,《江苏省消费者权益保护条例》中明确规定,经营者提供商品或者服务时,不得利用合同格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规

定,以及减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任、限制或者排除消费者权利的其他规定。违反该规定的,由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、5000元以上5万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿。消费者如遇到“霸王条款”,有权拒绝,同时可以通过以下方式维权:与经营者协商解决;拨打12345电话向有管辖权的行政部门投诉或举报;向消费者权益保护组织投诉;申请仲裁机构仲裁或向人民法院提起诉讼。

(晚报记者 刘娟)



彩票中奖者的个人信息能不能公开?

一直以来,彩票中奖者的个人信息都是热门话题,彩票中奖新闻里的中奖者基本使用“化名”或“化姓”,领奖照片上绝大多数中奖者都包裹得严严实实,彩票机构也不会公布中奖者的姓名等信息。因此,“彩票大奖都是骗人的”“彩票中奖是假的”“从来没人中过大奖”的质疑声不绝于耳。那么,彩票中奖者的个人信息能不能向社会公开呢?

首先,保护中奖者个人信息是彩票机构的法定责任。2009年7月1日之前,财政部有关规定明确要求,对彩票中奖者的相关信息要加以保密。2009年7月1日生效的《彩票管理条例》非常明确地规定“彩票发行机构、彩票销售机构、彩票代销者以及其他因职务或者业务便利知悉彩票中奖者个人信息的人员,应当对彩票中奖者个人信息予以保密”,并在第四十条明确了违反此规定的法律

责任。

《彩票管理条例》第四十条第五款规定,彩票发行机构、彩票销售机构有泄露彩票中奖者个人信息的,由财政部门责令改正;有违法所得的,没收违法所得;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,依法给予处分。

其次,彩票中奖者具有隐私权,个人信息受法律严格保护。彩票中奖者的个人信息是自然人的重要个人隐私,受法律保护。我国《民法典》《个人信息保护法》均对自然人信息保护规定了保护规范和侵权责任。《民法典》第一千零三十四条规定,自然人的个人信息受法律保护,包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。

第三,彩票中奖奖金是购彩者合法所得,根据《物权法》的规

定,中奖者依法享有对其的占有、使用、收益、处分权利,不属于公共事务,不涉及影响或危害公共利益、国家利益和第三人利益,非必须向社会公开事项,公众不用必须知道中奖者个人信息。并且,并不构成隐私权和知情权的冲突,公众的知情权限于对程序、过程和制度的知情和监督,是有限度和边界的,不能影响中奖者的人身安全、生活安宁。

同样,为了保护中奖者,匿名领奖也是国际常见做法,即使公布中奖者身份,也是基于中奖者自愿。即便强制,也有完善的保障措施,而且也非绝对必须公开,比如中奖后一定时间后才能公开,或者只公开居所地所在区域等。

由此可见,保护中奖者个人信息是彩票发行机构和彩票销售机构的责任和义务,中奖者自愿或者征得中奖者同意,方可公开。

派奖第10期: 体彩大乐透开出1注3299 万和4注1000万

4月8日,体彩超级大乐透第24039期前区开出号码“03、10、11、20、22”,后区开出号码“06、10”,当期全国销量为3.49亿元,为国家筹集彩票公益金1.25亿元。

当期全国共中出5注一等奖。其中,1注为1800万元(含800万元追加奖金)追加投注一等奖,出自贵州;同时,它符合本次派奖参与条件,独享了当期一等奖派奖奖金,单注总奖金为3299万元。4注为1000万元基本投注一等奖,分别出自福建、河南(2注)和广西。

当期二等奖开出133注,基本投注单注奖金为11.32万余元,其中77注采用追加投注,单注追加奖金9.05万余元。当期共有67注二等奖符合本次派奖参与条件,每注还可多得二等奖派奖奖金7.46万余元,分享派奖奖金后,二等奖单注总奖金为27.84万余元。当期开奖后,固定奖派奖余额为3.86亿元。

超级大乐透派奖正在进行中,进行追加投注且单期单张购彩金额15元及以上即可参与活动。您所购买的每一张彩票,都会贡献一份爱心。以2元1注的体彩大乐透为例,就有0.72元成为彩票公益金。这些公益金用于补充全国社会保障基金、乡村振兴、教育助学、医疗救助、红十字事业、竞技体育、群众体育等领域。理性投注,量力而行,能够更好地享受购买彩票带来的乐趣。

