

消费过程被直播该如何维权

问诊台

据《成都日报》报道，如今各种直播平台方兴未艾，不少商家也开始通过直播宣传自己的商品或者服务，以吸引人气。

但成都的一位美甲店顾客却投诉称，自己做美甲时被店家直播偷拍了 1 小时，且没有经过她的同意，这种情况该怎样维权？

商家称是“不小心”

被偷拍的当事人胡女士称，当天发现自己被偷拍直播后，她就让美甲师把设备挪开了，但店家第二天才给自己道歉解释。目前已经向平台客服投诉反馈，诉求是希望店家向自己道歉、赔偿以及对直播进行整改。

对此，涉事店家回应称，可能是美甲师不小心碰到了手机支架，摄像头才拍到顾客脸了，整个过程持续了几分钟不到，已经给顾客解释过原因并且道歉了，顾客不是很能接受。

此事在网上曝光后，网友纷纷表示：“怎么还有拍别人自己赚钱的道理？”“直播或者拍视频一定要经过本人同意！”……

律师认为已侵权

四川纵目律师事务所律师王英占表示，美甲店将对顾客提供服务的过程通过互联网的形式进行传播，传播内容包含顾客的面部特征、身体特征、行为等个人信息，不仅违反了《民法典》人格权编相关规定，也违反了《消费者权益保护法》有关消费者权利的规定。

此外《个人信息保护法》也明确：“自然人的个人信息受法律保护，任何组织、个人不得侵害自然人的个人信息权益”的规定。美甲店依法应当承担法律责任。

四川蓉城律师事务所律师童凯鸽表示，消费者前往店家接受美甲服务，事实上与店家形成了服务合同关系，店家未经授权擅自将服务过程通过直播形式公开，不仅涉嫌侵犯了顾客隐私权，还侵犯了顾客的肖像权。

此外，将服务过程通过直播形式公之于众进行营销的行为，不仅违背社会公德，也未充分保障消费者的合法权益，应当承担相应民事责任。

两位律师表示，根据《消费者权益保护法》的相关规定，消费者可以通过以下四种途径进行维权：

- 1.协商解决：首先可以尝试与店家协商解决，要求店家删除直播视频并停止侵犯隐私权和肖像权，同时要求赔偿损失。
- 2.消费者协会或调解组织：如果协商无果，顾客可以寻求消费者协会或其他调解组织的帮助，通过调解来解决争议。
- 3.行政投诉：顾客可以向相关行政部门投诉，如工商行政管理部门或市场监督管理部门，要求调查并处理店家违法行为。
- 4.司法途径：如果其他途径无法解决问题，顾客可以考虑通过法律途径维权，包括向人民法院、仲裁机构提起诉讼、仲裁要求停止侵害、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失等。

维权过程中，建议顾客保留相关证据，如直播视频、聊天记录、消费凭证等，以便为自己的主张提供证据支持。

(晨迪)

法律咨询

展会摊位已撤走 售假问题谁解决

我春节前在特卖会上买了一件衣服，这个特卖会是在一栋办公楼里。现在我发现衣服疑似仿冒，但展会摊位已经全撤走了，售假问题应该找谁解决？

【解答】

《消费者权益保护法》明确：消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。

展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。

展销会的举办者、柜台的出租者

赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

根据你的情况，你可以向商品的销售者、展销会的举办者或者摊位的出租者要求赔偿。在摊位已经撤走的情况下，你可以向展会举办地的市场部门举报投诉，获取展销会举办者或者摊位出租者的信息，要求他们先行承担责任。

在商场摔倒受伤 责任应由谁承担

我最近在逛一家商场时，因为地面湿滑不慎跌倒导致骨折。对于我的受伤，商场是否应当承担赔偿责任？

【解答】

根据《民法典》和《消费者权益保护法》，经营场所的经营者应当对消费者尽到安全保障义务。

现在你在商场摔倒受伤已经是事

实，那么就需要由商场举证证明自己已经尽到了安全保障义务。你也可以举证，证明当时地面有湿滑等导致你受伤的情况。

如果商场举证不力，就需要对你的受伤承担赔偿赔偿责任。

网店已经关闭 应该如何维权

我在电商平台上买了一件商品，使用一段时间后因为质量问题要退货，但是这个店铺已经关闭了，现在我应该找谁处理退货的事？

【解答】

《民法典》规定：消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。

网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交

易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

因此，如果网店已经关闭，你可以要求平台向你提供销售者的真实名称、地址和有效联系方式。如果不能提供，你可以向平台要求赔偿。

退货遭到拒绝 咨询如何应对

我最近在网上买了一个背包，在收到货并试背之后，我觉得对颜色和款式不太满意，因此在七天之内申请了无理由退货，并自己出运费把背包连同质保卡等附件一并寄给了商家。

但是商家收到货后，拒绝了我退货退款的要求，理由是背包上有一处黑色的污迹，并给我看了照片。问题是，我试背这款包时是非常小心的，并没有碰到任何会沾上污迹的东西，我觉得这处细小的污迹是包上原本就有的。

现在商家拒绝我退货，给我两个解决方案，一是商家出运费再将包寄给我，二是由我承担一定的折旧费。碰到这种情况我该怎么办？

【解答】

根据《消费者权益保护法》，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：（一）消费者定作的；（二）鲜活易腐的；（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；（四）交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜

退货的商品，不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

现在你跟商家的争议主要在于退货商品是否“完好”。商家认为包上有污迹，并有照片作为证明，问题在于污迹是谁造成的。如果你没有开箱视频或者试背时候的照片或视频，确实较为被动，在难以举证的情况下，承担合理的折旧费是可以接受的。