

专属客服竟是智能机器人, 欺诈! 赔偿!

快讯(记者 邓雯婷)充了会员却享受不到商家当初承诺的服务,怎么办? 陈某开通了某网络购物平台的VIP会员服务,其中包含了专属客服服务,他怎么也没想到,所谓“专属客服”竟是智能机器人在和自己对话。于是,陈某把某网络购物平台告上法庭。法院认为,某网络购物平台构成欺诈,赔偿陈某500元。近日,南京市中级人民法院发布消费者权益保护典型案例,其中就有这起合同纠纷案件。

据悉,陈某开通某网络购物平台的VIP会员服务,会员权益包括专属客服权益等,其账号的专属管家页面显示了为其配备的专属管家的姓名和照片信息。后来,陈某就订单问题想要联系这名专属管家,但点击进入专属管家页面的在线咨询,仅有智能机器人或其他的人工

客服对陈某进行回复。于是,陈某拨打平台服务电话,要求联系该专属管家,但没有得到妥善解决。陈某认为网络购物平台虚假宣传,因此起诉至法院。

法院认为,专属客服指分配给用户特定的、专有的客服,购物平台的VIP会员服务协议、用户页面中均显示会员权益包括专属客服。案涉网络购物平台作为全国知名企业,为数亿消费者提供服务,在经营过程中应具有更高的合同注意义务,但未能按照服务协议的约定让陈某得到专属客服的咨询服务,该行为构成欺诈,该网络购物平台应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失。因此,法院判决平台赔偿陈某500元。

承办法官表示,网络购物平台推出的VIP会员服务作为一种付费

会员,为网络购物用户提供购物折扣、享受其他平台会员、专属客服等服务,吸引了众多消费者开通。一方面,平台提供的咨询服务需尊重客户感受,过度依赖人工智能可能会给消费者行使权利造成阻碍,变成一种服务降级。另一方面,提供会员服务的经营商必须充分履行平台责任,遵循商业条款,积极履行提供真实、全面信息的义务,不得作出虚假或夸张宣传,使得消费者因误解作出开通会员服务的决策。针对当下频发的平台会员乱象,平台自身急需加强自律、减少“套路”。对于此类案件,法院应对会员协议是否合法合规、提供的会员服务是否真实全面、是否存在消费欺诈等方面进行审查,以此使得消费者的知情权、选择权、公平交易权得到充分保障。

男子赌气出走十年 回家时发现人去楼空

快讯(通讯员 秦公轩 记者 季雨)男子因与家人赌气离家出走十载,如今想回家与父母说声“对不起”,却发现老家早已人去楼空,他只能回到并滞留在南京,靠打零工维持生计。被民警发现时,男子已经两天没吃饭了。

3月11日下午3点多,南京市公安局秦淮分局中华门派出所社区民警李鸿翔正在巡逻。她看到路边坐着一名男子,低头靠在树边一动不动。心细的李鸿翔不禁停下了脚步,她担心对方可能遇到了什么困难,于是主动上前询问了几句。简单交流后,李鸿翔发现对方状态低迷,便决定先带其回到派出所里休息,然后拿来了水和一些吃的。

片刻后,男子状态缓和了很多,也愿意和民警讲述自己的遭遇。男子表示,自己姓吴,十年前他离家出走来到南京务工,本想靠自己闯出一片天地,但一直没能找到一份稳定的工作,只能靠

给别人打零工来维持生计。被民警发现时,都已经两天没吃饭了。吴某告诉民警,当年他和家人赌气出走,所以不好意思回去,后来时间长了等到他想回去的时候,发现老家早已人去楼空了,自己也不知道该怎么办。得知这一情况,民警立即通过平台查询了吴某的身份信息,并根据吴某提供的几个名字,最终发现其家人已经从老家迁到了北京。

经过综合研判,民警最终联系上了吴某的哥哥,得知弟弟的消息后,他当天晚上就风尘仆仆地赶到南京。两人刚一见面,就紧紧拥抱着在一起。原来,当年吴某离家出走后,家人一直在寻找他的下落,但始终没有眉目。如今父母年事已高,吴某成了他们的一块心病。听说弟弟找到了,哥哥便毫不犹豫赶来相认。办完相关手续后,兄弟二人打算第二天乘车回家,离开前,他们再次向民警鞠躬表达了感谢。

贩卖豆芽洗白粉, 男子受审

快讯(通讯员 钱睿 陈绯阳 记者 严君臣)“我现在真的非常后悔,不应该做昧良心的事情。”3月15日,在南通市通州区人民法院第四审判庭,被告人罗某流下了悔恨的泪水。为了谋取利益,罗某向豆芽生产者贩卖“保险粉”,将豆芽洗成白色。据了解,此案将择日宣判。

2019年5月至2021年1月,罗某为了牟取非法利益,通过其经营的网店,以“能使豆芽黄根、黑根瞬间转白”为噱头,用文字形式传授使用方法,向多家豆芽生产者贩卖“保险粉”。销售范围遍及江苏、河北、广西等地,累计销售金额高达20余万元。

罗某贩卖的“保险粉”学名“连二亚硫酸钠”,又称“低亚硫酸钠”或“次亚硫酸钠”,会散发强烈刺鼻的味道,遇水释放二氧化硫气体,可用作印染中的还原剂,具有清洗和漂白等作用,长期食用会对人体造成很大的危害。通州法院开庭审理了该案,并将择日进行宣判。

遭“开门杀”, 骑手摔成植物人



在法院执行干警的努力下, 张某某一次性赔偿受害方45万现金, 双方达成和解
通讯员供图

快讯(通讯员 彭魁奎 记者 严君臣)开车门时没留意,导致电瓶车骑手摔成植物人,汽车驾驶员张某某需自掏腰包60多万元赔偿。3月15日,现代快报记者了解到,经南通通州法院执行干警多次协商沟通,这起交通事故责任纠纷的执行案件不仅实现案结事了,双方当事人也放下了恩怨。

据了解,张某某在通州某小区停车开门时未注意后方来人,导致未佩戴头盔驾驶电瓶车经过的季某摔倒后重伤致残,交警认定张某某负事故的全部责任。因张某某购买的商业险仅50万元额度,并不能全部覆盖季某因本次交通事故造成的全部损失。本案经一审和二审,最终判决张某某还需向季某赔偿60余万元。

立案执行后,执行干警了解到申请人自事故发生后一直处于植物人状态,而张某某虽申报了财产却一直未履行,申请人的丈夫对被执行人恨之人骨,更不愿与之见面。为督促被执行人自觉履行,法

院对该案进行了视频直播,并查封了张某某名下的拆迁安置房,扣押了其机动车。

但被执行人名下的汽车年代久远,价值不高,而拆迁安置房因位置偏僻、年代久远,可能因无人购买而流拍,从而导致申请人的权益无法实现。如果片面地从强制执行角度处置被执行人的资产,申请人的胜诉权益可能无法快速地兑现。

经执行干警多次与双方当事人协商沟通,承办人这天突然接到被执行人的来电,其表示已筹集到一笔款项,希望下午与申请人家属协商处理。协商中,张某某表示,事故发生后已是愧疚不已,法院直播后内心更加饱受煎熬,虽然经济困难,但仍然借遍亲朋好友,竭尽全力筹措款项弥补自身的过错。

被执行人真心的悔过让申请人丈夫也放下了怨恨,当即表示同意一次性处理并做出让步。张某某当场一次性赔偿45万元,双方就本起事故全部处理结束。

7.5元买到变质鸡腿 男子获赔1000元

快讯(通讯员 黄敏 记者 王菲)在超市买到变质鸡腿,能否索赔?近日,盐城东台法院公布一则案件,市民小李在东台某超市购买一包鸡腿,却发现已变质无法食用。小李与超市方协商无果后,其一纸诉状将超市告到法院。最终,法院判决超市退还小李货款7.5元并赔偿1000元。

2022年4月7日下午6时许,小李在东台某超市内花7.5元购买某品牌的五香鸡腿1包。不过,小李在食用时,发现鸡腿已变质,遂与超市经理交涉,要求给付1000元赔偿金。超市方确认涉案鸡腿外包装漏气变质后,只同意调换货,不同意赔偿,双方产生了纠纷。

超市方当场报警,警察到场后组织双方协调未果。小李逐一纸诉状将超市告到东台法院。超市方到庭后表示,不同意小李的诉讼请求,产品有问题,小李应提供产品质量检测报告,商品有问

题可至服务台退还,包退包换。

东台法院经审理认为,根据《中华人民共和国食品安全法》第五十四条规定,食品经营者应当按照保证食品安全的要求贮存食品,定期检查库存食品,及时清理变质或者超过保质期的食品。被告作为食品的经营商,理应具备相应的专业知识,应当知晓销售变质食品的违法性和危害性,并有义务避免变质食品被消费者误买。本案被告明知是不符合食品安全标准的食品,仍然向消费者销售,应当承担赔偿责任。

原告依据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条,要求被告退还货款7.5元并承担1000元惩罚性赔偿责任的请求,于法有据,应予以支持。被告的辩称主张未向法院提供证据证明,应不予采信。法院据此判决被告东台某超市退还原告小李货款7.5元并赔偿1000元。



分类广告 刊登热线: 025-84783581、13675161757
地址: 洪武北路55号置地广场1806室

综合招聘

急聘 小区保安, 夫子庙附近。
13951855822

厨师待聘

待聘 快餐大厨, 月薪7千, 有休。
18305155793

遗 失

遗失 南京雷音文化艺术有限公司财务专用章、法人章各一枚, 声明作废, 寻回后不再使用。
苏A89196常宝虎, 遗失首期承包金收据, 金额: 23000元, 单据号: 869484, 特此声明作废。

经济管理学院缪策遗失学生证, 学号214129130236, 声明作废。

遗失 俞小荣工作证, 证号: 江宁辅高新ZH062, 声明作废。

遗失 郑泽哲出生医学证明, 证件编号T320601942, 声明作废。

公 告

催告通知书 周定、俞春英、周小龙: 你现户口空挂在建邺区梦都大街128号紫鑫中华广场2幢3001室, 为他人房屋所在地, 依据相关法律政策规定和该房屋产权人申请, 你必须将户口迁出。自公告之日起60日内, 如不将户口迁出, 公安机关将把你户口迁至社区(村)家庭户。申请人: 彭晓莉 2023年3月14日