

维权周刊

没享受到生日福利 消费者心里有点烦

投诉人：王女士
投诉时间：2021年12月

如今，几乎所有商家都有所谓的会员福利，其中最常见无疑就是生日福利，有的是直接享受商品折扣，有的是附赠优惠券。此类“生日羊毛”很多都有实打实的优惠，

消费者自然也乐于接受，既为商家增加了销售量，消费者也增加了品牌忠诚度，可谓双赢。

然而，王女士却遇到了烦心事，生日福利没享受到，还憋了一肚子火。王女士称，她收到某商家信息提示，当月过生日的可以打七折。根据该提示，王女士前往某商家购

物，谁知在付款时，王女士却忘了主动提出享受这一优惠，商家也未主动提醒，此后想起这一茬的王女士向商家反映，对方却回复：已经支付完成无法再打折，也无法退货退款。

对于商家的回复，王女士十分不满，于是来到浦东新区消保委寻求帮助。

◆记者连线

在联系王女士核实情况及索要相关凭证后，浦东新区消保委工作人员联系商家了解情况。商家店长卢小姐表示知晓此事，并解释由于王女士没主动告知造成结算时未享受到打折，并非门店责任，是王女士自己错过了。对于商家店长卢小姐答复，消保委工作人员指出，根据《消费者权益保护法》规定，消费者享有知情权，商家在王女士结账

时理应告知其能享受的相关优惠支付方式以及福利待遇；同时，王女士在付款时经营者完全可以根据页面显示的消费者信息，主动提示消费者享有的福利。

因此，王女士未享受到福利完全是因为商家服务疏漏导致，王女士有权要求商家事后给予补救。在消保委工作人员据理力争下，商家店长卢小姐表示接受并会联系客户

面谈。不久王女士反馈表示问题已解决，商家根据王女士应享受的折扣退还了差价，她对浦东新区消保委的工作表示感谢。

商家推出生日福利，这让消费者增加对商户的好感度，提升品牌用户黏性，是企业人性化的体现，此举也获得了不少消费者的喜爱。商家既然做出了承诺，就要为消费者提供更好、更贴心的服务。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家实际明知作为注册会员的消费者个人生日信息的情况下，应当主动适用生日优惠福利办理结算，在消费者已按照全额价款支付的情形下，商家应当退还差价。

“就消费者王女士的遭遇而言，商家是在知晓王女士生日信息的情况下推送的生日优惠福利信息，该信息推送视为商家的许诺，因此商家应当在王女士于生日月内购物时按照许诺给予折扣优惠。”金玮律师表示，依据《上海市消费者权益保护条例》第十六条的规定，经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务。经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，对商品或者服务的质量、价

格、售后责任等向消费者作出许诺的，其提供的商品或者服务的质量、价格、售后责任等应当与许诺相一致。消费者受上述许诺引导而购买商品或者接受服务的，消费者可以要求经营者将该许诺作为约定的内容。

同时，金玮律师也指出，虽然消费者王女士因一时疏忽未提及生日，但商家在为身为会员的王女士办理费用结算时应当是明知王女士是符合享受生日优惠福利条件的，也应当主动适用优惠情形，而非以此为由将责任推卸到消费者身上。即便王女士当时已按照原价结算，但事后在王女士及时提出应当根据约定给予优惠的情形下，商家也应当按照约定结算并退还相应的差额。

此外，金玮律师呼吁商家应当诚信经营



(长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道)

营，并应保证所提供的商品或者服务的质量、价格、售后责任等与其许诺相一致，以免引起不必要的消费纠纷，更应避免引起消费者反感而选择“用脚投票”。 记者 金勇

徐汇区司法局

用法资源护航民生工作

□记者 金勇

本报讯 “三旧”变“三新”工作逐步开展，加装电梯、拆除违章、群租治理等问题也逐渐暴露出来。徐汇区司法局提高专业法律保障，加快矛盾纠纷化解，营造良好法治氛围，用法资源为“三旧”变“三新”民生工作护航。

徐汇区司法局在全区律师、退休法官、人民调解员、公证员队伍中遴选经验丰富的同志组建法治保障志愿团队，提供动迁征收、邻里纠纷、房屋确权等法律服务，为疑难小区提供专业意见和建议，确保旧住房更新改造工作程序合法、实体合法。充分发挥区非诉讼争议中心资源统筹作用，积极运用非诉讼机制，合力化解旧改征收群众的家庭矛盾，推进签约提速增效。在各街镇，由法律顾问、司法所、居委会搭建调解平台，提供合法合理的调解方案，争取居民理解和支持。通过印发宣传手册、举办法治讲座、入户走访等方式，分片分阶段开展工作政策宣传、补偿规定分析，加大对优秀项目、典型案例的宣传力度，引导群众转变观念，变“要我改”为“我要改”。

虹口区房管局开展

加装电梯安全生产专项排查

□记者 金勇

本报讯 近期，虹口区房管局积极开展既有住宅加装电梯专项安全排查工作。通过组织加装电梯安全生产专题培训、召开安全生产专题部署会和在建项目施工现场安全隐患排查等形式，认真贯彻落实各级安全生产的重要指示精神和部署要求，切实把常态化疫情防控下的各项安全生产措施抓实、抓细、抓到位，为新年度加装电梯工作顺利推进夯实基础。

虹口区房管局与区建管中心共同组织各街道加梯办和代建企业，就市、区两级加装电梯工程质量和安全生产监管等政策进行宣贯，通过政策宣讲、经验交流、现场答疑等方式，进一步明确了加装电梯项目方案评审、信息报送、质检首检、施工质量以及安全生产、竣工备案等质量和安全生产管理要求。

闵行区7家医院

实现线上停车预约

□记者 金勇

本报讯 闵行区甲级及区级共7家医院陆续在“上海停车”APP、小程序上线“停车预约服务”，市民在“医院停车预约”菜单选择前往就医的医院，就可以实现车位预约。出示“预约二维码”扫码确认后即可入场，并驶入指定区域停放。离场时，开通无感支付的车主还可以选择“先离场后付费”的快捷离场方式。

闵行区交通委还将进一步拓展停车预约服务场景，在更多的医院以及其他医疗机构停车场（库）开放停车预约服务功能，在具备条件的停车场对无障碍泊位、电动汽车充电泊位等专用泊位试点预约管控和精准预约服务，同时在区内公共停车场（库）全面推广“上海停车”便捷支付服务。

一周打假

新款球鞋一折卖？

微信朋友圈内，阿迪、耐克、匡威等名牌运动鞋新款、网红款1折左右就能买。真有这样的便宜事吗？近日，江苏省无锡市市场监管部门与苏州市市场监管部门着手调查后，摸清了该商家背后的“套路”，专门通过微信朋友圈等网络渠道销售假冒牌鞋。为逃避查处，该微商“狡兔三窟”，在两市交界的农村地区，租了6处农房作掩护。结果，6个窝点被两地执法部门一网打尽。

去年年底，耐克等品牌的知识产权维权代理公司在工作中发现，苏州一名微商张某在微信朋友圈内销售耐克、阿迪等品牌的鞋子，价格是正品价格的1折左右。代理公司实际购买后发现，该微商所售的“名牌鞋”做工粗糙、质量较差。经鉴别，属于假冒注册商标的产品。

接到线索后，苏州市市场监管部门展开调查，发现该商家在锡山区东港镇也有“窝点”，遂将该情况反馈至无锡市市场监督管理局。

两地市场监管部门启动协作机制，经联合调查，执法人员先后锁定当事人的6

处仓库，这些仓库分散在两地交界处农村地区的6栋民房内。

1月12日，经两地市场监督管理部门联合当地公安机关共同部署，执法人员在两地分别对涉案仓库开展突击检查。经现场清点，该仓库内共有带有上述四品牌商标的鞋子1869双。经注册商标权利人知识产权代表现场鉴别，均为假冒注册商标的产品。按正品价格计，货值金额合计162万余元。

鉴于张某的行为涉嫌侵犯商标权，市场监管部门已对张某立案调查。目前，该案正在进一步调查中。

主笔闲话



“阳光照在海面，我也归于大海。从这里结束自己的一生，也带走了这个世界上最美的风景。”这是一个叫刘学州的17岁少年最后留下的话语，看完他的遗书，让人痛心不已，那些躲在键盘后面的网络喷子，又一次通过网络暴力摧毁了一个年轻的生命。

从遗书的内容来看，刘学州的人生经历非常坎坷，出生时被父母卖掉做彩礼，4岁养父母双亡，曾是校园欺凌的受害者，“寻亲男孩被二次遗弃”等这些标签是他最真实的经历。因为寻亲成功被大众熟知后，却因在网上公开自己被生母拉黑的截

法律必须要落在实处

图、被“一些颠倒黑白的人说要求买房子”等经历，遭到众多网友的网络暴力。翻看刘学州的微博评论区留言，一些披着“马甲”的小号称刘学州是在利用寻亲给自己炒作、立人设，其行为是利用网友的善良博取同情心。正如刘学州最后所说，承受了太多太多的污言秽语，作为一个未成年的少年，“人间疾苦，我已经受够了”，最终选择了轻生。

看完刘学州的遗书，才发现人世间竟有如此多的恶，加害在一个孩子身上。出生时被父母遗弃，读书时遭遇校园欺凌，如今又遭受网络暴力、舆论暴力，而受害者至死还没满18岁。从某种意义上，刘学州是被合伙“谋杀”的，加害者既有他的亲生父

母，也有那些网暴实施者，还有某些不负责任的媒体，以及网暴过程中不作为的网络服务提供者，正是这所有的一切加在一起“逼死”了刘学州，只留下了这篇名为“生来即轻，还时亦净”的遗书。

在刘学州遭遇如此多的不幸中，让人遗憾的是法律始终处于“缺位”状态。法律看上去应该多次能够保护这个少年，却因为没有得到落实，而在刘学州身上似乎成为了“空文”。无论是父母遗弃、校园欺凌，还是网络暴力、人格侮辱，我们都能找到对应的法律条文，“给施暴者以惩罚，保护被害人的合法权益”，这不应该只是一句话，而只有真正落在实处，才能让法治成为每个人心中最后的保护伞。 金勇