

投诉实录

试驾不满意应退款 商家称“口说无凭”

投诉人：毛先生
投诉时间：2021 年 8 月

“不满意可退款”，很多消费者购物时都会遇到商家这样承诺，但什么样的承诺才是有效的呢？

近日，消费者毛先生在某展销会上向某汽车销售公司购车，当时支付了订金 5000 元，商家承诺试驾不满意可以全额退还订金。毛先生试驾后对车辆表示不满，因此要求退还订金。销售人员同意退款并向他索要了银行账号并收走了相关原始凭证，毛先生

拍照保留了相关原始凭证图片。
销售人员承诺 3 个工作日内落实退款，但毛先生迟迟没收到退款。此后，商家要求毛先生去店里办理退款。毛先生表示自己年纪大了路程太远不方便，由于多次沟通无果，无奈之下，他向浦东新区消保委求助。

◆ 记者连线 ◆

浦东新区消保委工作人员在收到毛先生的订购凭证后，发现双方签订的合同注明毛先生所支付费用为“预付定金”，在双方特别约定一栏注明了“试驾不满意退订金 5000 元”，合同中相关条款对毛先生所预付费用的性质前后产生矛盾，但条款中明确约定“试驾不满意则全额退款”，浦东新区消保委工作人员认为毛先生的诉求完全合理，表示支持。

联系商家交涉后，商家却找各种理由进

行规避条款。商家坚持消费者所支付的是定金不予退还，并要求消费者明确试驾不满的理由。最后，商家甚至提出了令人啼笑皆非的理由——要扣除其找车模的费用，商家与车模约定签约一辆车则需支付车模 300 元。

根据经营者的答复，浦东新区消保委工作人员也一一说明：首先合同注明了试驾不满意全额退款，企业应当履行合同约定；同时合同中，并未约定需要说明“不满意”理由；再次，经营者与车模的结算属于经营者

自身的经营成本，不能转嫁给消费者。总之，一切应当按照合同约定履行。

经过消保委工作人员的据理力争，商家最终表示接受消保委意见马上予以落实退款。不久后，毛先生反馈已收到退款，对消保委工作人员表示感谢。

消保委提醒消费者，虽说口头承诺也有效，但“落笔”则让消费者更有底气，商家的口头承诺一定要成为合同条款，才是对自身权益最好的保护。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家已明确承诺“试驾不满意则全额退款”的情况下，即便消费者已支付定金，但如消费者试驾不满意，则仍有权要求商家退还已付全部款项。

“就消费者毛先生的遭遇而言，既然商家已对消费者作出承诺，且承诺也已体现在双方的合同之中，因此商家应当按照合同约定履行，在毛先生试驾并不满意的情况下向其退还全部款项。”金玮律师指出，根据《消费者权益保护法》第十六条的规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约

定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

同时，金玮律师也坦言，幸亏双方合同中特别约定了试驾不满意可全额退款，否则消费者毛先生因试驾不满意而放弃购买则可能构成违约，商家有权没收定金。在商家已承诺可全额退款的情况下，商家拒绝退款的理由并不成立，且商家的这种做法显然有悖诚信原则。

此外，金玮律师提醒广大消费者，商家的口头承诺不能轻信，凡事要以书面约定为



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

准并妥善保存合同等书面依据，以便在之后如有纠纷发生时的积极有效维权。

记者 金勇

虹口区市场监管局 排查进口冷链食品

□ 记者 金勇

本报讯 为坚持“人物同防”，最大限度严防进口冷链食品输入风险，近期，虹口区市场监管局全面开展进口冷链食品排查管控工作专项检查。

执法人员对进口冷链食品生产经营单位进行全面排查，真正做到无盲区、无死角、全覆盖。以全区进口冷链食品生产经营者为重点单位，以严格落实“三专、三证、四不”要求为主线，即进口冷链食品专用通道进货、专区存放、专区售卖，严格查验进口冷链食品检验检疫合格证明、核酸检测证明、消毒证明，严格执行无检验检疫证明、无核酸检测证明、无消毒证明、无追溯信息的进口冷链食品不得加工生产和上市销售。共累计出动执法人员 1154 人次，检查进口冷链食品相关企业 577 户次，发现问题 2 处，均已整改到位。

闵行区市场监管局 检查学生用餐安全工作

□ 记者 金勇

本报讯 近日，闵行区市场监管局前往七宝第二中开展学生用餐和疫情防控检查。

工作人员仔细检查了从业人员健康管理和疫苗接种情况，食品原料及相关追溯信息，餐具消毒操作及相关记录，教职工就餐区域清洁消毒措施以及食堂加工操作情况。

为提高学生集体用餐安全管理水平，保障学生用餐安全，闵行区市场监管局严格做好从业人员健康管理，做好体温检测、晨检记录；加强食品原料管理，做好进货台账记录；做好食品加工过程控制，餐食从加工到进食的时间要严格限制，按相关操作规范应控制在 3 个小时以内，避免餐食受污染变质。

一周 打假

“贴牌”空调以假乱真

近日，江苏省太仓市公安局经过缜密侦查，成功捣毁一制售假冒知名品牌空调的犯罪团伙，抓获犯罪嫌疑人 8 名，涉案金额 1500 余万元。

今年 5 月，在太仓从事家电销售的韩某通过电器批发商，以低于市价 500 元的价格购买了 99 台某知名品牌空调，并对外售卖。在售后安装过程中，韩某发现空调做工粗糙，而且缺少重要零件，怀疑买到了假冒伪劣产品，立即向警方报案。接报后，太仓警方立即请该品牌空调的专业人员进行鉴定，确定这些空调都是“贴牌机”，遂立案侦查。

根据韩某提供的线索，这批空调是通

过朋友付某从一陕西籍代理商何某那里拿到的。民警第一时间赶赴陕西，围绕付某、何某展开调查。经查，民警发现这批假空调的背后存在一个组织架构严密、分工明确的制售假犯罪团伙，付某组织何某等人对非法渠道采购来的“三无”空调进行贴牌，伪装成某品牌空调再进行分销。

在前期侦查的基础上，太仓警方组织精干警力分赴西安、宝鸡、铜川三地收网，一举抓获付某、何某等涉案人员 8 名，现场查扣假冒的某品牌空调外机 334 台、内机 328 台以及假冒的某空调商标标识 2000 余件。

作业本也有假货

今年以来，山东青岛市个别文具批

发、零售商店销售标有某企业注册商标的多种型号作业本，质量低劣，涉嫌假冒，不仅侵害了当企业的合法权益，也严重影响学生的身体健康。接到投诉举报后，青岛市场监管局立即组织执法人员部署开展以假冒伪劣作业本为重点的“铁拳出击护春蕾”专项行动。

行动中，青岛市场监管局周密部署，调集精干执法人员分两组迅速开展现场执法检查，连续奋战 10 余天，通过一条假冒作业本举报线索牵出商标侵权系列案，共计立案 17 起，查扣假冒伪劣侵权作业本 21 个品种近 2 万本，罚款 5.05 万元。行动后，执法人员耐心向经营商户讲解假冒伪劣作业本对少年儿童健康的危害，引导经营商户自觉拒售侵权商品，提升商户的知识产权保护意识。

主笔闲话



数字化改革推动我国生产模式的变革，随着经济数字化、政府数字化、企业数字化的建设，数据已经成为我国政府和企业最核心资产。合资企业、跨境贸易、多厂商全球合作的模式变迁，数据开始在企业与企业之间、政府与企业之间以及国与国之间流转、融合、使用，但也出现了数据泄露情况的发生。为了维护数据安全，十三届全国人大常委会第二十九次

保护数据安全刻不容缓

会议通过了《数据安全法》，并于 9 月 1 日起正式施行。本期“域外之音”介绍的就是国外关于数据安全的法律制度。

作为电子或其他方式对信息的记录，数据的重要性毋庸置疑。因此，世界各国都会采用必要措施，确保数据处于有效保护和合法利用的状态。而这些措施中，最关键的就是立法先行，有法律护航，才能杜绝数据外泄的风险。在这一点上，无论是西方老牌资本主义国家，还是新兴发展中国家，都非常关注数据跨境流动对本国

经济和社会发展带来的影响，并且随着互联网的飞速发展，相关法律法规也与时俱进，其最终目的都是为了禁止公共数据向境外传输。

我国的《数据安全法》作为数据安全管理的根本大法，为保护我国的数据信息指明了方向和提供法律保障。有关单位和个人收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开数据资源，都应当依法建立健全数据安全管理制度，采取相应技术措施保障数据安全。

金勇