维拟用于

Right-protection Weekly

本刊主笔:王建慧

■一周之"最"

最"诈"的钢琴师

家住北京市朝阳区的王女士最近在一家钢琴培训机构给女儿报了钢琴班,交了1.5万元的押金租了一架钢琴,"当时说得好好的,在这儿上课,租琴是免费的,什么时候不想租了,可退押金。现在去找他们要求退款,每次都打哈哈,要不就说给换老师,要不就说给换琴,反正就是不给退钱。"

为什么想退琴呢?王女士有一个钢琴专业的朋友说,这架据称价值几万元的外国品牌钢琴是冒牌货。朋友告诉王女士,这架钢琴顶多值一两千元,应该是回收的旧钢琴经过修整再次使用的。王女士又请北京某知名琴行的师傅过来看,对方说,这架钢琴只值 2000 元。

更让王女士心塞的是,女儿学了两年的琴却还不识谱,之前机构的老师一直跟她讲,识谱是一辈子的事,老师都一直在学习认谱,所以每次上课都是老师教一段,学生弹一段。这个看似活到老学到老的理论,也被专业人士揭穿:"学钢琴首先要学识谱。你请的老师八成是冒牌的吧?"

最"诈"的名手表

前不久,北京的唐大爷在网上看到"邀请好友进群免费得名表"的活动,本想给自己"挣"一块手表,却发现手表是"高仿货"。然而,面对郁闷的唐大爷,客服却安慰道,"高仿到这个程度已经很不错了,我们就是为了吸引人气。"

记者在新浪微博输入"免费送"关键字,共找到13045条命名包含"免费送"的用户。诸如"美瞳免费送""POS 机刷卡免费送""免费送口红""针灸面膜免费送"等。在用户的个人简介中,不少用户都留下了微信或QQ号码。

知情人士表示,"免费送"更多是一种噱头,以此实现"赚人气"、赚差价、平台流量"引流"等目标。此外,也有相当一部分微商从业者利用"免费送"的手段兜售产品,产品质量和安全良莠不齐。从实质来说,网络上的不少"免费送"活动是骗局和欺诈。

最"诈"的招聘广告

近日,北京的小王报警称,自己在"58 同城网"看到某广告公司发布招聘演员的信息,经电话联系后被通知前去面试。通过面试后即签订了聘用合同,并缴纳了"剧组保密费"数千元,随后被带到房山区"宿舍"。工作人员收走了面试聘用合同,再次要求缴纳"伙食费""住宿费"等费用。几日后,小王并未被安排演员工作,也没有其他的工作,感觉被骗。

接报后,警方立即开展工作。经对近期全市类似报案信息梳理比对、调查取证和线索摸排,掌握了活动在海淀区某酒店,以段某某等 4 人为组织者的诈骗团伙活动轨迹。该团伙成员分工明确,诈骗环节衔接紧密,将应聘者的钱财一步步地骗入囊中。

截至目前,核实被骗事主 43 人,涉 案金额 21 万余元,后续审查工作正在进 行中。 **王建慧 整理** ■投诉实录

网购镜架发生质量问题 过了质保期换货遭拒绝

投诉人:杨先生 投诉时间:2月1日

如今网购商品越来越多,不仅选择的余地大,而且送货到家非常方便,但没有想到,网购的眼镜镜架却给我带来了烦恼。我在某网站看到一款眼镜镜架,无论是镜架的

款式、颜色和价格都十分中意,我当即就下 单了,第二天便送到的家里。随即,我去眼 睛店配好了镜片。

但是,这副镜架在使用期间一直出现掉 漆的情况。于是,我想登录该商家网站反映 情况,但遗憾的是,该网站有故障,所以一 直无法与商家取得联系,导致镜架掉漆越来

消保委告诉记者,针对杨先生的陈述,

网站是否有故障"口说无凭", 仅凭杨先生

单方面的说法很难获得支持, 如果杨先生能

提供网站有故障的相关证据, 那么杨先生维

权的底气就更足了,甚至可以推翻商家"不

关的证据。"我就是考虑到万一商家不承认

网站出现过故障,就需要出具相关证据,所

以出于谨慎, 我将当时登录网站时出现故障

杨先生对消保委表示,他已经保存了相

越严重, 甚至把我弄成了一个"大花脸"。

几个月后,我商家客服电话终于与商家取得了联系,我要求商家维修或退换货,而商家却说我"已经过了三个月的质保期",不予处理,且态度恶劣。

我多次与商家沟通无果。无奈之下,我 只能向浦东新区消保委求助。

◆记者连线 ◀-

经过核实,消保委工作人员了解到,商家承诺镜架质保期为3个月,而杨先生网购的眼镜镜架确实已经过了质保期。根据相关规定,对已过质保期的商品,商家可以免除"三包"责任,不再履行"三包"义务。但杨先生却对这一说法不能接受。他一再强调,超过质保期是"事出有因",因为在他购买镜架后的一段时间内,该网站一直处于故障状态,从而导致他无法与商家取得联系而耽误了时间。

◆律师说法 ◀------

杨先生网购眼镜镜架发生质量问题,因 网站有故障而无法及时反馈信息,导致商品 超过了"三包"期限,杨先生要求退换货被拒 该如何维权?我们请北京观韬中茂(上海)律 师事务所葛志浩律师为杨先生支支招。

葛志浩律师分析认为,在消费过程中,商家应当遵循诚信原则,确保其所提供的商品或者服务具备应有的质量、性能、用途等,若因商品质量出现与约定不符的情形,商家应当根据双方的约定以及国家的规定,向消费

者承担相应的责任。

予处理"的理由。

"在这个案例中,如果杨先生在网上所购买的眼镜镜架确实存在非人为造成的质量问题,那么商家理应根据《消费者权益保护法》以及《产品质量法》等法规,向杨先生承担瑕疵担保责任。"葛律师告诉记者,产品的"质保期",其实就是双方就商品质量瑕疵出现后如何具体承担法律责任的期间约定,双方都应予遵守。

葛律师认为,这一期间应当理解为,商家

的情况截图保存了。"消保委工作人员从杨 先生提供的截图了解到了他登录的时间、网 站显示故障等信息,证明了杨先生登录的时 间是在他购买眼镜镜架后的一个月左右,属 于商家承诺三个月的"三包"期内。

掌握了杨先生提供的证据,消保委再次与商家进行交涉。消保委认为,杨先生提供的截图足以证明所购的镜架存在质量问题,他提出维修或换货的要求应该得到支持,商家应对该镜架的质量负责。

有义务确保在该期间内, 商品不会出现质量 瑕疵,而并非杨先生具体投诉、反映情况的期间,因此,尽管杨先生投诉时已超过双方约定 的质保期间, 但如果杨先生确能证明商品质 量瑕疵出现的时间在质保期间内, 那么商家 仍须承担相应的法律责任。

截至记者发稿时了解到,经过消保委的不懈努力,商家核实情况后已联系了杨先生,并为他免费调换了镜架并致歉。杨先生对此表示满意。

◆专家提醒 ◀------

所谓"三包"是零售商业企业对所售商品实行"包修、包换、包退"的简称。是指商品进入消费领域后,卖方对买方所购物品负责而采取的在一定限期内的一种信用保证办法。

对于不是因用户使用、保管不当,属于产品质量问题而发生的故障提供该项服务。

但"三包"有它的时间期限,所以消费者 在"三包"期内发现商品发生故障或有质量问 题时,应及时联系商家或向有关部门反映寻求解决,否则一旦拖过了"三包"时效,消费者自身利益将难以得到保障。

法治报记者 王建慧

简证

市质监

检查国家地理标志产品

□记者 王建慧

本报讯 近日,市质量技监局执法总 队组织开展国家地理标志产品专项执法检 查。

市质量技监局执法总队结合本市地理标志产品保护实际和时令特点,重点对粮油、茶业、酒类等地理标志产品进行检查,严查企业是否存在非地标产品冒充地标产品的违法行为。专项执法期间,总队共检查大型超市5家次,出动执法人员16人次,对粮油、茶叶、酒类等多种产品进行抽检核实。经查,上述超市销售产品均为获证产品,符合《地理标志产品保护规定》的规定。

下一步,市质量技监局执法总队将不断加大执法检查力度,严肃查处相关违法行为,切实保障消费者的相关权益。

松江

开展特种设备专项检查

□记者 王建慧

本报讯 春节前夕,松江区市场监管局(质量发展局)集中对医院、车站、商场、酒店、娱乐场所等公众聚集场所使用的锅炉、电梯、场(厂)内专用机动车辆和大型游乐设施等特种设备开展专项检查。

此次专项检查以重点抽查等形式开展,重点检查特种设备使用单位是否建立 安全管理制度并执行到位,是否建立特种 设备应急预案,在用锅炉、电梯、场 (厂) 内专用机动车辆和大型游乐设施安 全运行和维护保养情况是否正常,特种设 备作业人员是否持证上岗等。本次检查共 出动执法人员 705 人次,检查企业 355 家,检查设备 523 台,发现并排除隐患 304 处,立案 8 起。

检查期间,松江区市场监管局(质量 发展局)相关负责人还分别带队赴岳阳、 方松、广富林、永丰四个街道,对沃尔玛 超市、乐购超市、开元名都大酒店等8家 单位开展节前特种设备安全督查,要求特 种设备使用单位落实企业主体责任,提高 特种设备日常维护保养频率,有效防范和 遏制特种设备安全事故发生。

嘉定

监督抽查烟花爆竹质量

□记者 王建慧

本报讯 近日,嘉定区市场监管局(质量发展局)联合区消防支队对辖区内一家烟花爆竹指定销售点开展现场检查。检查发现,该销售点对本市烟花爆竹管控要求执行到位,符合烟花爆竹销售要求。该企业针对烟花爆竹销售可能引起拥挤抢购的情况,制定了相应的销售预案,基本可以实现有序销售。

本次检查中,执法人员现场对在售的 2 类 300 箱产品进行了全覆盖监督抽查,国家化学品及制品安全质量监督检验中心将依据国标对抽检烟花爆竹进行质量检验。嘉定区市场监管局(质量发展局)将依据检验报告,对生产和销售企业依法开展后处理工作。

■主笔阅话

依法惩治 微商传销



微商传销蔓延速度 快、涉及人员多、波及 地域广、涉案金额大, 与传统传销相比更具有 隐蔽性、欺骗性和社会 危害性。多地频频查处

相关案件,这些案件涉及人员动辄数十万 人,金额达数亿元。读了本报今日披露的 案例,颇有感触。

传销,无论线上线下,其特征都不外乎三点:一是"入门费",即需要认购商品或交纳费用,从而取得加入资格或发展他人加入的资格;二是"拉人头",即要发展他人成为自己的下线,并对发展的人员以其直接或间接滚动发展的人员数量为依据给付报酬;三是"团队计酬",即以直接或间接发展人员的销售业绩为依据计算报酬。

如果符合以上三个特征,那就有可能 涉嫌传销。既然微商传销如此猖狂,特征 又如此明显,笔者不禁要问:我们的相关 监管部门为什么不见踪影了?记得十几年 前国家就三令五申禁止一切传销性质的商 业行为,并为此立法立规,为何迄今还会 出现如此明目张胆的传销行为?

看来,还是需要有法必依、执法必 严,将一切形式的传销行为绳之以法,这 才是正道。

王建慧

社址:上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032) 电话总机: 34160932 订阅热线: 33675000 广告热线: 64177374 交通安全周刊电话: 28953353 零售价: 1.50 元 上报印刷