

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，我去眼镜店配好了镜片。

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。

◆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。

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“不予处理”的理由。

杨先生对消保委表示，他已经保存了相关的证据。“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

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。

届时，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

■简讯

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。

■主笔闲话

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”，即需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