

投诉实录

诱导顾客买“情感咨询”
欲退款被索20%违约金

投诉人:金女士
投诉时间:3月25日

我是一位单身中年女性,想通过某婚恋公司寻找一位老伴,互相照顾安度晚年。然而,该公司的销售员却不断对我游说和诱导,让我购买他们公司的“情感咨询”服务,价格为5次4880元。当时,我就对工作人员多次表示,我是想寻找老伴,并不需

要什么“情感咨询”服务,这个我需要考虑考虑。但这位销售员不让我走,坚持对我游说直至晚上9点多。

当天时间已经很晚了,我经不住销售员的软磨硬泡,糊里糊涂就交了4880元服务费。销售员只给了我一张收据,并没有让我签订任何书面合同,也没有告知我购买“情感咨询”服务后,可以享受哪些服务内容。

回家之后,我越想越觉得不对劲,我觉

得自己并不需要这个“情感咨询”服务,这钱付得实在有点冤枉。第二天,我便来到该婚恋公司提出退款要求,但遭到工作人员的拒绝。工作人员告知我,如果一定要退款,那就需要支付20%的违约金。我当即提出质疑,“我没有签过合同,这是销售员硬让我购买的,并不是我自愿购买的”。工作人员对我不予理睬。我多次交涉无果,只好拨打12315投诉。

◆记者连线

根据《民法总则》和《合同法》相关规定,除法律法规有明确规定或者当事人约定必须采取书面形式外,口头合同也是其中一种有效的形式。

“金女士与某婚恋公司虽未签订书面合同,但双方已就购买‘情感咨询’服务达成一致意见,金女士也支付了对应的款项,可见合同已然成立。”浦东消保委认为,鉴于金女士与婚恋公司关于购买“情感咨询”服务的合同已经成立,且金女士已经履行付款义务,随后提出的退款要求,其实质为解除合同的要求。“《合同法》第94条明确了解除合同的几个法定情形,但本案与之并不相符,因此金女士应当与婚恋公司协商,经对

方同意,方可解除合同。”

根据《合同法》第107条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”,婚恋公司不同意解除合同,可以要求金女士承担违约责任,要求金女士赔偿因其退费所造成的实际损失且需提供证据证明损失情况。消保委坦言,婚恋公司提出收取20%违约金作为解除合同的条件,这只是婚恋公司一方的意思表示,金女士在付款前并不知情,也没有签订相关的合同文本予以确认,双方并未就该内容达成一致意见。因此,婚恋公司欲收取20%违约金并没有法律依据。

消保委表示,婚恋公司在销售过程中,利用软磨硬泡的推销手段,诱导金女士购买服务,涉嫌侵犯金女士的自主选择权。对于金女士的退款要求,该婚恋公司擅自扣除20%违约金,既不合法也不合理,涉嫌侵犯金女士的公平交易权。

消保委建议,消费者在进行大额消费前,一定要提前询问是否需要签订合同,在签订合同前,应当仔细了解合同的主要条款,特别是关于双方权利义务、违约责任等主要内容,做到先阅读合同,再谨慎签字,最后才付款。同时还应当理智对待销售人员各种诱人的推销手段,避免在签订合同前支付任何费用,以保障自身的合法权益。

◆律师说法

金女士被购买的“情感咨询”服务能否退款?公司要求金女士支付20%违约金是否合法?我们请上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师作一分析。

金玮律师分析认为,婚恋公司所主张的20%违约金并没有合同依据与法律依据,而且更不合理。“虽然双方并未签订书面的合

同,但从金女士的付款行为而言,可以认定双方之间的合同关系已经成立。”金玮律师告诉记者,根据《合同法》第107条的规定,违约方应承担违约责任,但就金女士所主张退款的行为而言,她是行使单方解除权,并不必然构成违约,而且在并未造成婚恋公司经济损失的情况下,不应承担赔偿责任。

金玮律师表示,从金女士的陈述来看,第二天她即去婚恋公司交涉了,并提出退款要求,客观上婚恋公司并未向金女士提供过任何“情感咨询”方面服务,也未产生合法、合理的服务费用与经济损失,所以,金女士有权要求该婚恋公司全额退还已支付的服务费用。
法治报记者 王建慧

■简讯

市质监

打响打假“春季战役”

□记者 王建慧

本报讯 近日,市质量技监局在全市范围内部署开展2018年“质检利剑”执法打假“春季战役”。此次以组织开展农资产品执法打假专项行动、“拼(改)装车辆企业”专项整治、日用消费品专项执法打假行动、成品油专项执法行动、市场计量专项监督检查及气瓶充装单位专项执法行动为主要任务,突出重点领域、重点产品,严惩侵害群众切身利益的违法违规行。

市质监局表示,将聚焦“质量提升行动年”,以提升质量安全保障水平为中心任务,以“质检利剑”系列战役为抓手,加大执法打假和区域集中整治力度,不断健全和创新工作机制、强化行政执法队伍建设,保持对重点领域、重点产品执法打假高压态势,促进本市产品质量提升,优化营商环境。

宝山

专项整治起重机动车辆

□记者 王建慧

本报讯 宝山区市场监管局部署近日开展起重机及场内车辆专项整治。期间,各起重机及场车使用单位开展自查,认真梳理、排查在用起重机及场内车辆存在的安

全隐患,对发现的问题及时开展自纠及整改。并通报了2017年以来辖区特种设备安全事故情况,分析事故原因,督促相关单位积极落实主体责任,加强特种设备安全管理和人员培训。据统计,共有1128人参加了警示教育。

该局表示,还将组织开展专项检查,重点核查企业自查发现问题的整改落实情况。同时,创新监管手段,探索推行特种设备使用单位计分制,采用计扣分形式对特种设备使用单位安全主体责任落实情况评价,根据计分结果,对相关企业采取曝光、约谈等措施,确保设备安全运行。

闵行

向市民普及LED灯知识

□记者 王建慧

本报讯 近日,闵行区市场监管局联合区消保委,开展“闵行品质 市民共享”体验活动。在活动现场,工作人员通过PPT宣讲、产品展示及邀请代表亲身体验等多种方式,围绕光的定义、蓝光的危害到LED灯的优势、如何选择优质的LED灯具,进行了深入浅出地讲解与演示,向市民代表普及LED灯的相关知识。

本次体验活动是2018年闵行质量强区系列活动之一,旨在搭建市民与企业的沟通桥梁,展示闵行品牌企业风采,共同见证闵行质量提升。有近20名市民参加活动。市民代表们纷纷表示,通过此次活动,对LED灯有了进一步的认知,对闵行制造、闵行品质、闵行质量更有信心。

■主笔闲话

惩治大数据“杀熟”
立法应有前瞻眼光



“杀熟”,无论线上线下,其实都不是新鲜事,无非就是钻了信息不对称的空子,同时也是钻了法律不完善的空子。

如今已进入了网络时代,面临新技术、新商业模式的发展,需要一套新的商业价值、伦理乃至法规来进行监管。

然而,我们的好多法律法规滞后于时代的变化,明显不适应时代的要求了。当务之急,就是要修改完善相关的法律法规,使之与时俱进。其次,要有法必依,执法必严,重典方能治乱。

笔者的想法是,我们的立法部门需要改变被动应对的老套路,要主动出击,要有前瞻眼光、领先思维,不能再因循守旧,处处被动了。

王建慧

最“乱”的家政服务

天津的刘女士,去年3月份通过“58到家”找了一个保姆,三方签订合同约定服务期为一年,但保姆工作到去年11月份就突然提出离职,并告诉刘女士3天后就离开。由于签订合同时,“58到家”客服人员专门提到过,如果保姆中途走人,也不会出现断档的问题,所以刘女士就等“58到家”安排新保姆上门服务。

之后,“58到家”工作人员也再没有安排新保姆上门,理由是家政服务价格上涨了,要加钱才行。刘女士说,当时感觉,为避免纠纷而签订的合同,瞬间变成了废纸一张。记者调查发现,近几年,家政服务纠纷不断,其中不少纠纷起因就是保姆中途走人,或是临时涨价。据悉,商务部等28部门联合发文,建立健全失信联合惩戒机制,将建立联合奖惩系统,对家政服务领域失信行为全面亮剑。

最“蒙”的茶叶市场

前些日子,浙江李先生花1200元在宁波市鄞州区横石桥茶叶市场买了一批声称刚刚上市的龙井新茶,结果发现茶叶质量不佳,验证后证明是陈茶。据了解,如今看人卖茶、以旧当新、以次充好、香味可调、年份造假,茶叶市场存在不少消费“陷阱”。

如今,公众的茶叶消费需求与日俱增。有的人喝茶是为了满足养生需要、文化需要和精神诉求,也有人把茶当成一种社会交往工具。不少消费者并不懂茶,缺乏相关消费知识。他们朴素地认为,那种名气大、价格贵的茶叶,往往品质更高。一些商人利用消费者的“不懂行”,用云山雾罩、貌似有理的话把消费者侃晕,从而达到使人上当受骗的目的。货真价实、诚信经营本应是商人的本分,也是社会信用体系建设的重要内容。那些以假乱真、以次充好、投机取巧的茶叶商家们,理应得到规训与惩罚。

王建慧 整理