

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：王建慧



上海市申房律师事务所

优质提供专业房地产法律服务



地址:恒丰路 399 号达邦协作广场 32 楼
电话:021-63546661
传真:021-61481553

一周之“最”

最“主动”的服务

北京的郭先生的在同程旅游的手机客户端,预订了北京到青岛的航班,选择了标注着旗舰店的 470 元价位,点击进入后,价格由 470 元变为 659 元。原来,同程旅游默认勾选了三项消费,其中一个 39 元的贵宾厅始终无法取消。

据同程旅游客服介绍,它会在航班信息的页面,然后选择需要的价格,下方有个当前套餐,把那四个字点开,取消掉绿色的对钩就不会再付这个费用了。看来这样的设计也是煞费苦心。

专家表示,列出这些项目,应让消费者来自主进行选择,而不是通过事先勾选好,然后利用消费者可能疏忽大意,来强迫实现自己想要赚钱的目的,这种行为不能成为互联网经济的一个“潜规则”。

最“夸大”的贴膏

在一些商家的宣传中,有些起辅助治疗作用的贴膏剂成为了根除疾病的“神贴”。2015 年至今,被原国家食药监总局认定为虚假宣传的有 11 个贴膏剂类产品,其广告宣传内容均含有不科学的功效断言,扩大宣传治愈率或有效率。

郑州寸草心曾在 2013 年被原国家食药监总局通报虚假宣传,其广告宣称“一个月软骨逐渐修复,滑膜恢复正常;根本无需吃药打针做手术,轻轻松松治好多年老骨病”等。

工作人员声称,正常的话,颈椎病患者使用仙草骨霸远红外贴,一般三个疗程就能治愈。专家表示,网购贴膏剂类产品存在虚假夸大宣传的情况,监管部门难辞其咎。

最“虚高”的价格

市民陈先生去北京大兴区的一家酒类专卖店买酒,一款售价为 98 元/瓶的标称为“拉菲特”的“进口”葡萄酒,扫码价格却为 1399 元。该店销售人员表示,实际售价相差不多的葡萄酒,如果“扫”出高价,消费者会觉得“更有面子”,更愿意购买。

专家表示,商家经营“高扫码价低售价”的葡萄酒涉嫌违反价格法有关规定,利用虚假的或者使人误解的价格手段诱骗消费者,属于不正当价格行为。消费者可以依法追究商家的民事责任,也可以向主管部门进行投诉,消费者应保留好相关购买凭证、商家的宣传单张、广告等证据以便依法维权。

王建慧 整理

社址：上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032)

投诉实录

网购床垫遇“高仿”假货
卖家与买家玩“躲猫猫”

投诉人:姚女士

投诉时间:3月30日

去年 11 月,我在淘宝网某店铺,花费近 14000 元购买了一款“舒达加利福尼亚”床垫及相应配件,卖家一再保证,“绝对正品、假一罚十”。

收到货后,因家里在装修,我一直没有

◆记者连线

浦东消保委接到姚女士的投诉后,工作人员立即与卖家电话联系。然而,卖家接电话后,一听是消保委打来的电话即挂断了。之后,消保委再次联系卖家,电话始终处于无人接听状态,无法再继续协调下去。

“淘宝网准入门槛较低,让某些缺失诚信的卖家有机可乘。”工作人员告诉记者,姚女士轻信了淘宝卖家页面的销售承诺,误认为自己购买的“舒达加利福尼亚”床垫是正品货,但收到的产品却被证实是仿冒商品。

◆律师说法

姚女士在淘宝上花了近 14000 元购买“舒达加利福尼亚”床垫及相应配件,两个月后打开产品却被证实是“高仿假货”。姚女士向商家投诉,商家不予理睬,玩起了“躲猫猫”,同时下架商品,堵住姚女士向淘宝客服申请维权的渠道。那么姚女士就只能自认倒霉吗?她该向谁去投诉呢?我们请北京观韬中茂(上海)律师事务所葛志浩律师作一分析。

“姚女士所遭遇的售假事件,是一起较为典型的消费欺诈案例。”葛志浩律师告诉记者,根据我国消法的相关规定,姚女士可通过网站了解该商家的联系方式,进而向该商家发起索赔主张。

葛律师认为,根据姚女士所述,商家在出

拆开仔细查看。直到今年 1 月份,家里装修全部结束了,我拆开包装想使用床垫时,才发现床垫与专柜品质相差甚大。经专柜咨询及打电话给舒达家居售后服务,最终确认这款床垫为“高仿”假货。

我立即向卖家反映情况,但卖家对我不理不睬,不予回复。我再上网查看时发现,该产品在淘宝网上已下架,我对该商品的评

根据《消法》第 55 条:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的为五百元。法律另有规定的依照规定。”

消保委认为,根据姚女士投诉的情况,其有权要求淘宝卖家按商品标价的 3 倍作出赔偿。淘宝卖家仗仗虚拟网络的阻隔,不但对假冒的事实矢口否认,还将姚女士对商品的评价删除,并将商品下架,堵住姚女士向淘宝客

售该商品时,已明确注明该商品属于“正品”,该说明已构成商家对姚女士的承诺。然而,姚女士实际接收到的商品,经鉴定却并非如此,由此造成商家与姚女士之间的买卖合同未能真正实现。况且,在相关事件发生后,商家一味以逃避的方式拒绝与姚女士沟通解决事宜,也构成了根本性的违约。

针对商家售假的行为,我国《消法》有明文规定,除设定了最低赔偿金额之外,还有三倍赔偿的规则。葛律师表示,姚女士完全可依据法律向商家主张合法权益。至于姚女士所遇投诉无门的问题,我国消法第 44 条也有相关规定,“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以

论也被删除了,而且投诉入口也被关闭。将“高仿”假货当作正品来卖,这分明是一种商业欺诈行为,商家做亏心事赚黑钱还逃避责任,企图用“下架”、关闭投诉入口来蒙混过关,这种行径真是太恶劣了。

我在网上投诉无门,只能到浦东消保委接待窗口投诉,希望能通过消保委出面协调,帮助我讨回公道,维护我的合法权益。

服申请维权的渠道。消保委建议姚女士通过旺旺或淘宝卖家提供的电话进行交涉。

虽然淘宝网以其便利性和选择多样性为消费者提供一个很好的购物平台,但消保委提醒广大消费者,在淘宝上购物时应注意两个问题:一是对淘宝卖家无论其销售信用值或销量有多高,都仅仅是一个参考,并不意味着商品与描述完全相符。二是消费者在收到货物后,应第一时间开封检查,若出现问题应及时在淘宝维权期限内处理,以便有效保障自身权益。

向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。”因此,葛律师建议姚女士与第三方网络交易平台联系,获取商家的联系方式,并以此向商家索赔。

葛律师特别提醒公众,对于网络售假现象,消费者在消费期间应当注意甄别商家的历史信誉,同时对于价值较高的物品,必要时可向商家索要品牌商的授权销售证明。而在遭遇售假事件后,消费者应当及时联系商家或平台,以尽量减少损失。

法治报记者 王建慧

主笔闲话

保护隐私是职责



从今日本报刊登的新华社记者的调查可以看出,山寨软件乱象丛生、信息“裸奔”怪相林立,已泛滥成灾,折射出相关部门对于管控网络市场、维护网民隐私的“边界”意识淡薄,值得引起有关部门的高度警惕。

对于保护个人隐私,相关法律已有明文规定。不法之徒为谋不义之财,不惜以贩卖公民隐私为手段,是可忍,孰不可忍!

对此现象,真的没法治理了吗?

专家的建议值得推荐:相关部门完全可以仿效铁路部门完善二维码信息保护制度,学一下他们封杀山寨软件、抢票软件、假票制造软件的态度与手段,对语焉不详、霸王条款的“吃人”软件进行集中控制,大力消除。

如何去伪存真,如何对那些脱去初始的外套,还可换上一百件其他衣裳的软件进行“围剿”消灭,这是摆在相关部门面前的一道难题,也是必须要攻破的难题。相信在互联网技术已高度发达的今天,攻克此类难题应该不难吧。

说到底,只要将保护用户隐私提到法律的层面,将之当作一件神圣的职责,上述难题都会迎刃而解。

王建慧