## Right-protection Weekly

本刊主笔:王建慧

## 쉺 上海市申房律师事务所



地址:恒丰路 399 号达邦协作广场 32 楼

电话:021-63546661 传真:021-61481553

#### 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

#### ◆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

葛律师认为,根据姚女士所述,商家在出

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。

拆开仔细查看。直到今年1月份,家里装修

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 论也被删除了,而且投诉人口也被关闭。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"、关闭投诉人口来蒙 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。

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。淘宝卖家依仗虚拟网络的阻隔,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

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。

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

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

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

# **■简** 讯

#### 市质监

#### "质检利剑"行动开局良好

□记者 王建慧

本报讯 一季度以来, 市质量技监局打 响了以保两节迎两会、"3.15"打假行动、 老年代步车、非法客运拼改装车(含电动自 行车)、车用燃油、农资等为重点的"质检 利剑"春季战役,并持续性开展打击侵权假 冒工作专项行动。

截至目前,全市共查办案件507起,涉 案金额 2588 万余元,销毁假冒伪劣产品货 值 7.2 万余元,对余长春涉嫌销售以不合格 产品冒充合格产品的孕妇裤案等 4 起案件依 法移送公安机关,有力地震慑了制假售假违 法分子的嚣张气焰,2018年本市"质检利 剑"行动开局良好。

市质监局表示,将充分发挥市场监管综 合执法的优势, 围绕老百姓关注的民生产品 和社会热点产品,有计划、有步骤地在全市 范围内夯实推进"质检利剑"打假行动和双 打行动。一方面重拳出击,严厉打击制假售 假违法行为;另一方面在执法监管过程中促 进新技术、新模式、新业态的发展, 促进产 品质量提升、确保质量安全。

### 市质监

#### 部署春季农资打假行动

□记者 王建慧

本报讯 日前,市质量技监局结合"质检 利剑"打假行动春季战役,在全市范围内部署 推进2018年春季农资打假行动。

一是组织开展"农资打假下乡"行动,对 使用量大的化肥进行免费检测。同时,加大对 化肥、农药、农用塑料薄膜等农资产品监督抽 查和后处理工作力度。

二是结合上海都市农业特点,围绕农业 标准化示范区、现代农业园区、休闲农庄、农 夫果园等区域,有针对性地开展"农资打假下 乡"行动,现场宣传有关法律法规。

三是深入推进农资打假利剑行动,严查 坑农害农等农资违法案件。以化肥和农药为 重点,着重打击化肥产品有效养分含量不足、 虚假标识和无证生产化肥。

四是多种方式拓宽案件线索, 加强电商 领域农资打假。筛选发货地摸清辖区内通过 网络渠道销售农资产品的企业和卖家,建立 卖家质量信息档案,加强日常监管,及时发现 异常信息和案件线索。

#### 奉贤

#### 完成锅炉专项安全检查

□记者 王建慧

本报讯 奉贤区市场监管局已完成辖区 内的锅炉案例安全检查。对属于特种设备的 承压锅炉,该局按照总数50%的合数比例进 行抽查,共出动执法人员376人次,检查使 用单位 176 家,检查锅炉 244 台,发现隐患 73 项,发出指令书8份;对不属于特种设 备的锅炉,联合属地安全监管部门开展排查 和执法检查,共排查出常压锅炉使用单位 50 家, 常压锅炉 51 台, 发现隐患 18 项, 查处无照经营8家。

该局表示, 下一步将针对检查中发现的 安全隐患, 跟踪督办整改情况, 落实问题整 改闭环管理制度,坚决遏制事故的发生。

# ■主笔【】话

## 保护隐私是职责



从今日本报刊 发的新华社记者的 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,

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

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

止海砂垣珠宝有限公司遗失管 原正副本和公章。声明作度:信用

技術正副本和公章 310120002776609時度公司 上海監修环保時技術等公司情 支援正副本和公章 声明作度 310120002783220時度公司 310120002783220時度公司 上海华縣實施有限公司遵保 原正副本和公章, 声明作度 310120001650808時此公告

310120002777648特世公 上海子高建筑装饰工程有限

VIII01201W1734 1310120312380540Mff @:

●上海財庫企会有限公司通失 共同企副本和公司、声明作度 号310120002284818特定公告 ●上海技術の商金品有限公司連 业政局定副本和公司 声明而度 信 

●上海路話簡易有限公司通失 使用正關本和公理,声明作度: 号310120002513822特定公告 ◆上海陽本裝饰有限公司提供 技順正關本和公理,声明作度: 号310120002513822特定公告 上海陽本裝饰有限公司提供 号310120002513834特定公告 ◆上海衛机建筑安装工程有限公 类型金技順正關本和公理。在2 營业扶助正副本和公章, 传度:

91310120312154842E特定公 上海聯宮五金起重设备有限 營业共同正額本和公募。作度: 編913101200576763510時於公告注稿 ◆上海市開東金和開公司傳奏開金成 順正副本和公園,即明作商。信用代編 913101203326896684時於公司達集 ◆上海區各包裁財料有限公司連集管 金原原正副本和公園,即時度、使用代

開発131012033289888000計算 ・ 上海最高を企業を発布し、 東京第三副本的、第二副作業・ 第二 913101200540520099時世公 上海認動家企業限公司選集 施正額本総公費 海明作度 信用代品 9131012004250331404等此公告详证 ●上海製領企业有限公司進失普查 块限正副本和公章,声明作度;注册 号310120002118420特此公告注明

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