■投诉实录

投诉人:颜先生

投诉时间:4月15日

酒店婚礼仪式"送草坪" "口头承诺"维权有难度

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

■一周之"最"

最"劣"的眼贴

一盒成本不到20元钱的伪劣眼贴, 竟然卖到 186 元,这样的产品是如何生产 出来的?近日,重庆市江北区检察院提起 公诉, 法院以生产、销售假药罪分别判处 被告单位重庆舒极光学科技有限公司罚金 50万元,被告人刘斌、尹振等人分别被 判处有期徒刑一年至三年不等的刑罚,各 并处 3 万元至 20 万元不等的罚金。

据介绍, "今立见"眼贴就像湿纸巾 一样,不同的只是贴在眼睛上。在产品宣 传中, 称其能预防眼睛干涩, 缓解视疲 劳,适用于近视等。重庆市药监局认定, "今立见"眼贴标有明示预防疾病、治疗 功能或药用疗效的内容,具有药品的主要 基本特征,应按假药论处。

但刘斌却通知各门店暂将眼贴下架转 人隐秘销售, 直到得知该案被移送公安机 关后, 刘斌才通知各门店将眼贴退回公司 或者销毁。从 2014 年至 2017 年被查获 时,刘斌的公司委托生产了30多万袋 "今立见"眼贴用于销售。经检察机关提 起公诉, 法院遂作出上述判决。

是"假"的壮阳药

近日,南京五老村派出所接到市民报 案,称买到假药。接警后,警方立即展开 调查。被举报的假药主要是壮阳类,该药 没有任何生产批文,成分中还含有对人体 有害的部分。经过追查来源,民警发现这 些假药大多通过网络销售,源头在湖南长 沙。随后,南京秦淮警方立即抽调精干警 力前往长沙侦查。办案民警在长沙某小区 抓获其中一名犯罪嫌疑人刘某, 并在他的 房间里查获各类不知名药品。

刘某交代, 他是帮假药团伙做代理, 与"上家"朱总合作,每盒药物至少都能 赚 1 倍以上,最多的甚至能赚 10 倍。经 查,朱总在沈阳有一个5人团伙,分工明 确。团伙成员赵某夫妇经营一家快递公 司,负责核对接收朱总那边发来的订单, 将这些假药打包、发货。团伙成员李某和 王某主要负责从其他渠道购买已经制作好 的三无假药, 然后按照客户的需求为这些 假药贴上对应的包装。朱总在各种平台发 布小广告或者虚假宣传语,以此来吸引买 家和发展"代理",扩大销售量。

目前,10名犯罪嫌疑人因生产销售 假药罪被刑事拘留。

王建慧 整理

有说明草坪面积和使用时间,但当天销售人 员带我到一大片草坪现场实地看了一下,口 头承诺婚礼当天的"草坪仪式"就用这块草 坪。当时看到的那片草坪面积很大, 我很满 意,也很信任对方,因此对于没有把草坪使 用的面积、位置和时间写进合同里, 我也没

然而,在婚礼前一个星期,该酒店通过 邮件的方式告诉我,原来的草坪已经另作他 用,我举行婚礼当天的"草坪仪式"只能另 选一块草坪,并表示可以给予我相应的经济

补偿,但没有说明具体补偿的数额。我考虑 到距离举办婚礼只剩一个星期了, 亲朋好友 也都邀请好了,不想再出什么意外。我也担 心如果我提出别的要求,该酒店或许会在婚 礼其他环节上出难题,会闹得很不愉快,于 是我只能先默认了,对具体经济补偿数额也

婚礼结束后,我对"草坪仪式"环节很不 满意,我认为与当时口头承诺的内容差距太 大了,这也是一种违约行为。我要求该酒店作 经济补偿2万元,但遭到酒店的拒绝。

接到颜先生的投诉后,浦东新区消保委

有太在意。

立即联系了该酒店的经营者王先生, 其称该 草坪标价为2万元,但并没有收取颜先生的 使用费,是属于"赠送"的。消保委向酒店 方指出,赠送"草坪仪式"这是酒店的一种 促销手段,正是因为有了"赠送草坪仪式", 颜先生才会选择在该酒店举办婚宴,如果没 有这样的"赠送",也许颜先生会选择其他 酒店举办婚礼。

日前,我在浦东新区雪野路上的某酒店

我与该酒店签订合同时,有关"草坪仪

举办了一场带草坪仪式的浪漫婚礼, 总价为

18万元。婚礼虽然圆满完成,但美中不足

是婚礼程序中"草坪仪式"环节所使用的草

坪面积太小了, 而且草坪婚礼时间只有短短

式"的相关事项虽然没有写进合同里,也没

◆记者连线 ◀-----

的半小时,与当时的承诺不相符。

对于这一点, 王先生表示认可, 但他辩 称,因为是"赠送"项目,所以使用草坪的

面积和时间并没有写进合同里, 只能视当时 的情况随机应变。至于颜先生提出使用时间 只有半小时的问题, 王先生称, 虽然"草坪 婚礼仪式"本身只需半个小时,但加上前期 布置会场的时间也有半天了。"综合各种因 素,酒店同意补偿颜先生 5000 元的消费 券。"颜先生表示不接受这种解决方案,将 通过其他途径维护自身权益。

消保委认为,该酒店经营者借"赠送 的名义打"擦边球",用口头承诺的方式来 模糊具体概念,故意不将"赠送草坪仪式"

的具体信息写入合同, 其实就是为自己可能 出现别的情况随机应变找"说辞"。而颜先 生轻信了经营者的口头承诺, 最后自己吃了

在此,消保委特别提醒广大消费者,在 签订合同时,一定要把经营者的所有承诺都 写入合同里, 更不能遗漏"赠送"项目的相 关信息。本案例中,如果颜先生能将赠送草 坪仪式使用的面积、时间及违约责任等内容 写入合同,也许不会出现不愉快的事情,之 后维权也将更有理有据。

◆律师说法 ◀

颜先生在酒店举办婚礼有"赠送草坪"项 目,但并未写进合同,最终实际使用的草坪与 当时现场看的草坪存在很大差距, 故不同意 酒店提出的补偿方案。颜先生该如何维权?我 们请上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师为

金玮律师分析认为,就颜先生的遭遇而 言,他与酒店之间的争议主要是集中在酒店 是否就草坪婚礼仪式的场地面积与时间作出

根据《上海市消费者权益保护条例》第32

条的规定,经营者以消费者购买商品或者接 受服务为条件,以奖励、赠与等促销形式向消 费者提供商品或者服务的,不免除经营者对 该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的 修理、更换、重作、退货以及其他责任。

对此,金玮律师表示,不论"草坪婚礼 仪式"是否属于赠与的服务,酒店均应遵循 承诺履行,不能因为是无偿赠与而免除所应 承担的责任。

"但从颜先生所陈述的情况来看,如要 维权所面临尴尬的问题在于, 无法举证证明

酒店对于'草坪婚礼仪式'曾作出过相关承 诺。"金玮律师坦言,也正因为颜先生无法 证明酒店曾作出相关承诺, 所以颜先生较难 以"酒店的实际服务情况与承诺不一致"而 追究酒店的违约责任。

金玮律师提醒,不论是合同约定的有偿 服务还是商家的赠与服务,建议都在合同中 予以明确约定,如商家实际履行与合同约定 不一致, 消费者有权依据合同追究商家的违 约责任,避免因为约定不明,对归责问题发生 法治报记者 王建慧

■ 简 讯

市质监

专项督查危化危包产品

□记者 王建慧

本报讯 4月12日至18日,市质 量技监局组织对本市危险化学品和危险 化学品包装物及容器企业开展专项督查。

本次督查按照"双随机"要求,实 行全过程记录。工作组由市质量技监局 产品质量监督处、市质量技监局执法总 队、各区市场监管局(质量发展局)、工 业产品生产许可证审查机构、行业协会 等单位人员组成。工作组对照文件部署 要求,通过听取工作汇报、查阅工作台 账、实地检查设备运行等方式开展督查 工作,督查情况总体良好。

市质监局表示,下一步,将强化危 化危包产品质量监督, 提高生产许可证 管理有效性,维护产品质量安全,保障 本市城市运行安全形势持续稳定。

浦东

检查环境监测计量器具

□记者 王建慧

本报讯 近期,浦东新区市场监管局 开展环境监测用计量器具专项检查,这是 浦东新区范围内首次对此类计量器具开 展排摸检查。

本次检查共涉及辖区内17家环境监 测单位和28家重点排污企业,以企业自查 和执法检查相结合的方式,对在用的大 气、水、土壤、噪声等环境监测领域计量器

具的配备、检定和管理情况进行重点检 查。根据自查情况,该局与区环保局组成 了联合检查组,抽取了8家环境监测单位 和5家重点排污企业,开展现场检查。

经查,环境监测单位总体情况较好, 但重点排污企业计量器具管理不够完善, 存在的主要问题是管理人员对强制检定、 检定和校准的概念模糊,部分应强制检定 的计量器具采用校准。其检查前强制检定 率为87.1%,检查后经整改,受检率达 100%。针对检查中发现的问题,已责令企 业立即进行整改。

检查超市包装商品计量

□记者 王建慧

本报讯 近日,宝山区市场监管局 (质量发展局) 组织区计量质量检测所技 术人员、区市场监管所执法人员组成联 合检查组,对区域内超市卖场预包装商 品开展计量专项检查。

本次检查共出动执法和技术人员 60 人次,抽查15家超市卖场,对超市在售 的蔬菜、水果、肉制品等6个种类223 件预包装商品净含量进行计量监督抽查。 经技术人员现场去皮检测, 商品净含量 合格 212 件,不合格 11 件,抽查合格率 95%。对涉及商品净含量不合格的3家 超市,目前正在进行立案查处和后处理

检查中,该局要求超市加强管理, 开展商品净含量自查,严格做到去皮称 重,确保量值准确,维护公平交易,为 优化超市商品消费环境提供基础保障。

■主笔【】话

防范"会销诈骗" 居委会有作用



场"专家会诊"、一次 "体检赠送"、一声"爸 妈"针对很多保健品 公司借会议营销坑骗老年 人的情况,全国多地掀起

整治风暴,广东、四川、重庆、湖北等出重 拳打击,取得一定成效。但是,仍有不少人 明目张胆顶风作案。这是本报今日披露的又 一诈骗典型案例。

这种所谓的"会销", 其实就是骗子利 用心理学上的"从众心理", 用聚众开会的 形式, 谎言惑众, 利用的就是人们的习惯思 维:在大会上众人面前传道说事,一般不敢 说假话谎言。

其实说穿了,这些骗子并没有多少水 平, 否则他们为什么不敢让年轻人来旁听 呢? 正因为年轻人接触社会多, 知识层次较 高,能辨别虚实真伪,不像老年人相对比较 封闭,容易上当受骗。

对于此类"会销",笔者认为,最好的 防范方式是咨询老百姓身边的居委会,甚至 可以规定, 此类活动必须事先报告相关的居

倘若如此,肯定会有很好的效果。因为现 在的居委会工作人员早已不是"清一色"的婆 婆妈妈了,他们中间不乏年轻的大学生干部, 在居民中有较高的信任度。有他们把关,再厉 害的会销骗子也必将黔驴技穷。

不妨试试,如何?

王建慧

技商正副末記公章、声明作度 号310120001755012年此公告 上出川海北小海陽公園傳 B310120002295931特出:公告

大照正副本和公量 声明作度: 号310120002758293特此公告 ●上海流作大田趁热水器有限公 ●上海流作大田趁热水器有限公 管查技能正副本和公司,声明作度;注号310120001590522特此公告注明 上海泽宁财务咨询有额公司经股 东决定解散, 非已成立清算组。请债 权人自本公告刊登之日起45日内向 本公司清算组中报便权、特此公 上海若漆建筑材料有限公司经股 东决定解散,并己成立清算组,请债 权人自本公告刊登之日起45日内向 上海月紫犁家政服务有限公司母

● 1310120001519493時度公告3 ● 上海粉幣机械设备有限公司通久 全執所正副本和公司 声明作度。

股东会决设将原注册资本100万元人 民币减至10万元人民币,特此公告。 上海乐盛实业有限公司进失银 开户许可证。核准号: J290 上海芮衡商务咨询有限公司经股 东决定解散,并已成立清算组。请债 权人自本公告刊登之日起45日内向

上海市松江区邑阳街道宿墨保健 接摩服务额进失营业执照正本, 正本 :海北湾网络科技有限公司进失员 金林原正副本、正然編号:1200000003 1107230154, (55): 教务登记证正副本 3130回的代码 程号:310112579186879;租限规则代码 证正副本,代码:57898687-8,声明作度

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 社址: 上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032)