

承诺“购物返现”未兑现 涉嫌“违约”还是“欺诈”

投诉人：刘先生
投诉时间：5月10日

某官方网站打出广告宣传“网站购物，全额返现”，我被这则广告吸引了。我和妻子正好想换手机，所以特别关注该网站出售的商品。后来，我看中了一款OPPO手机，标价为5999元/部。

我分别于去年11月和12月，共花了

11998元，购买了两部OPPO手机。虽然价格贵了一点，因为考虑到购物款可以返还，我也就没有太计较。当时网站对我承诺，购物款会在一个月后返回，需要本人提出提现的申请，网站审核通过后，会在5-12个工作日内到账。

今年1月，我购买的第二部手机也有一个多月了，于是我向该网站提交了提现申请，要求返回购物款11998元。然而没有想

到的是，我苦苦等到现在，购物款却始终没有到账。后来，我才了解到，该购物网站出售的商品价格都是普通市价的2-10倍，我购买的手机自然也比市价要贵了不少。

我多次向网站客服催讨，但他们总是以各种理由拖着。该网站不兑现对消费者的承诺，是否涉嫌消费欺诈？无奈之下，我向浦东消保委求助，希望消保委能出面协调，帮助我讨回购物款。

◆记者连线

浦东消保委接到刘先生的求助后，多次联系该网站，但始终联系不到相关人员。

根据《中华人民共和国合同法》第60条规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”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。”消保委认为，某网站官方承诺可以全额返现，且对返现的申请和期限都

有明确说明，但实际上却逃避自己应尽的义务，已然构成违约，依法应当承担违约责任。

“近期，网购家用电器类投诉环比增长幅度较快，应该引起消费者的警惕。”消保委工作人员告诉记者，家用电器类投诉问题主要集中在商家不履行退换货、全额返现、礼品赠送等承诺；以消费者人工损坏等理由拒绝免费保修；消费者成功下单且完成支付，商家却以无货为由单方面取消订单；商

◆律师说法

该网站是涉嫌“违约”还是“欺诈”？上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师告诉记者，基于网站承诺“全额返现”，但事实上又未遵循，显然构成违约，且从该网站的操作模式而言，也可以认定具有“欺诈”的故意，甚至存在“诈骗”的嫌疑。“从民事法律关系角度而言，鉴于该网站已违背‘全额返现’的承诺，刘先生可向法院提起诉讼，要求该网站‘返现’并承担逾期的违约责任。”金玮律师表示，刘先生除通过诉讼途径解决争议之外，也可以向行政部门举报，由行政部门介入调查并处理。

今年4月中旬，中国银行保险监督管理委员会、工业和信息化部、公安部、商务部、人民银行、国家市场监督管理总局等六部门就已

发布《防范“消费返利”风险谨防利益受损》的提示称：近期，一些第三方平台打着“创业”“创新”的旗号，以“购物返本”“消费等于赚钱”“你消费我还钱”为噱头，承诺高额甚至全额返还消费款、加盟费等，以此吸引消费者、商家投入资金。

“此类‘消费返利’不同于正常商家返利促销活动，存在较大风险隐患。”金玮律师分析：一是高额返利难以实现。返利资金主要来源于商品溢价收入、会员和加盟商缴纳的费用，难以长期维系；二是资金安全无法保障。以“预付消费”“充值”等方式吸收公众和商家资金，存在转移资金、卷款跑路的风险；三是运营模式存在违法风险。一

家提供的商品货不对板或者有瑕疵等方面。

消保委表示，有些网站线上购物平台利用“高价销售商品，承诺一定期限后全额返现”的方式吸引会员消费或者充值，再将吸纳的新会员的资金返现给老会员。这是一种“拆东墙补西墙”的运作模式，一旦后面没有新会员跟进，购物平台的资金链就会出现断裂，返现的承诺就无法兑现，导致形成典型的“庞氏骗局”。

些平台虚构盈利前景、承诺高额回报，投意或默许会员、加盟商虚构商品交易，达到快速吸收公众资金的目的。

“有的平台及参与人员甚至有非法集资、传销等违法行为的特征。”金玮坦言，这类网站的平台运作模式违背价值规律，一旦资金链断裂，参与者将面临严重损失。按照有关规定，参与非法集资不受法律保护，风险自担，责任自负；参与传销属违法行为，将依法承担相应责任。

金玮律师提醒广大公众提高警惕，增强风险防范意识和识别能力，防止利益受损；同时，对掌握的违法犯罪线索，可积极向有关部门举报。

法治报记者 王建慧

■简讯

市质监

专项督查执法打假工作

□记者 王建慧

本报讯 5月以来，市质量技监局组织对长宁、虹口、奉贤、崇明区市场监管局（质量发展局）等4家单位开展2018年度第一批执法打假工作专项督查。督查人员对各单位今年以来“质检利剑”专项行动部署落实、行政处罚案件办理、12365申诉举报工作办理、执法制度落实和规范化建设、执法效能建设情况等开展现场督查。

据了解，今年一季度全市质量执法打假部门共查获质监违法案件672起，同比增长32%；涉案货值9960余万元，同比增长675%，持续保持了执法打假的高压态势。下一步，将继续围绕消费品、农资、建材、汽车及汽车配件、成品油和车用汽柴油等重点领域开展“质检利剑”夏季战役，认真、有效、妥善解决老百姓合法诉求。

市质量技监局表示，将继续在全市范围内组织开展基层所队执法人员培训，并采取外派学习、以案释法等形式，加强对全市16个区市场监管局（质量发展局）238个市场监管所和16个执法大（支）队一线基层执法办案人员的实务培训和实践锻炼，提升执法队伍的整体素质和能力。

市质监

集中约谈水晶泥企业

□记者 王建慧

本报讯 近日，市质量技监局执法总队组织力量对本市中小学校周边超市、文

具店以及网络店铺销售的水晶泥产品开展专项检查，对28款共602件产品进行抽样送检。经检验，其中3款产品不符合欧盟标准，且为无中文产品名称、无生产厂名和厂址的“三无产品”。

针对上述检查情况，5月10日至14日，执法人员分别对涉事企业开展约谈，并向企业负责人宣传了含硼砂“水晶泥”制品的危害，要求企业立即停止销售可能危害青少年人体健康的此类产品，同时，切实担负产品质量第一责任人的主体责任意识，建立并执行进货检查验收制度，不得销售违反国家法律法规的产品。

相关企业负责人剖析了出现此次事件的原因，承诺今后将在销售过程中做到依法依规，并现场销毁了3款不合格产品。

黄浦

计量宣传讲座进校园

□记者 王建慧

本报讯 近日，黄浦区市场监管局（质量发展局）走进海华小学，开展“计量与生活”专题讲座。活动中，执法人员为大家上了一堂主题为“生活中的计量小知识”科普知识讲座，通过视频短片、电子课件、现场互动等形式，生动形象地讲解了计量检定的概念、集贸市场购物的注意事项、电子秤的作弊手法、出租车计费方式等内容。

活动现场共发放《生活中的计量》宣传手册80余份、学生绘图套装40余份以及手提秤、电子厨房秤等宣传物品，鼓励学生们向更多人传播计量知识，真正做到学以致用。该局相关人员表示，下一步将加大对计量知识的宣传，全面提升全民计量意识。

■主笔闲话

法制应跟上新科技



除了人脸信息之外，虹膜、声纹、指纹、掌纹、手指静脉甚至步态都可以作为身份识别的重要生物特征。一旦这些信息被他人盗取利用，轻则造成个人财产损失，重则危及国家安全。

今日本报的报道，提出了一个新的违法典型——非法获取人的生物特征信息，用以进行犯罪活动。

笔者觉得，这是一个久拖未决的老问题——即法制往往滞后于新科技的发展，不能与其同步，而不法分子就是钻这空子实施违法活动。

最理想的做法就是针对新出来的科技，制定相应的监督惩治法规，使心怀叵测的不法之徒不敢轻举妄动。一旦事发，等待其的将是严厉的惩罚，以至倾家荡产加上刑法伺候。

比如超市、大卖场里，全是开架式销售，被偷盗的概率往往要比柜台式销售高得多，但为何盗贼大多不敢去偷呢？那就是技防设备处处有监控，盗贼被抓到的概率很高，且惩处往往是非常严厉的。

专家的意见值得重视：我国对个人信息保护的基本要求都有了，但是制度设计中还没有明确哪个部门来履行监督管理职责，“有关主管部门”的指向不够具体。但愿有关部门能予以落实，震慑犯罪分子。

王建慧