

尺寸不符欲退订金 遭拒

特价家具不退不换 霸道

投诉人：薛女士
投诉时间：6 月 30 日

2018 年 3 月，我与丈夫在某家具专卖店看中一套五件套家具，价值 21500 元。由于我不知道这款家具尺寸和款式是否合适，我对商家表示，要商量后再决定是否购买，

但商家称如果不交订金随时会被人买走，建议我先交订金预留。经再三考虑，我支付了 8500 元订金，并强调“如果不合适就要退订金”。

我回家测量后，认为这套家具尺寸并不合适我家。恰巧，我丈夫出差了，并不知道我测量的情况，而在此期间，商家又致电我

丈夫，询问是否购买该套家具，得到丈夫的肯定答复。

丈夫回沪得知实情后，立刻找到店家协商，并表示同意将 8500 元订金购买其它家具，但遭到商家的拒绝，商家坚持要让我交余款购买该五件套家具。我与商家多次沟通无果，向浦东新区消保委寻求帮助。

◆ 记者连线 ◆

接到薛女士的投诉后，浦东新区消保委工作人员立刻联系商家了解事情经过。商家表示，该五件套家具是“特价商品”，根据商品“三包”规定不能退换，而且薛女士夫妻两人对订购家具意见不一致，多次要求更改，商家最后声明“只能购买原定款式”。

根据《消法》第 26 条规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格

式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

因此，消保委认为，“特价商品不退不换”是典型的不公平格式条款，即“霸王条款”，不具备任何法律效力。商家单方面作出“特价商品不退不换”的规定，通过设置此类不合理、不公平的格式条款，限制消费

者享受商品“三包”及求偿等合法权利，并混淆了“特价商品”与“处理品”的区别。

消保委表示，“特价商品”与“处理品”有

着本质的区别，售卖“特价商品”是商家降价让利的促销行为，“特价商品”本身必须符合质量要求；而“处理品”本身则是存在一定

的质量瑕疵，商家在销售过程中须在该类产品上标明是“处理品”、“次品”或“等外品”等字样，否则就涉嫌以次充好，欺瞒消费者。

“从薛女士的投诉来分析，其缴纳的是订金而非定金，如果买卖合同成立，则作为预付款，而不具有担保性质；如果买卖不成，消费者有权要求商家退还，商家不能拒绝。”消保委表示。

◆ 律师说法 ◆

薛女士支付订金后，回家实地测量认为家具不适合，提出退订金遭拒。商家表示，该五件套家具属于“特价商品”，根据商品“三包”规定不能退换。商家的说法是否有法律依据，我们请上海翰鸿律师事务所金玮律师作一分析。

金玮律师分析说，“定金”的作用有两种情形：一是当薛女士和商家的买卖合同正常履行时，定金充作货款的组成部分或由薛女士收回；二是买卖合同不能正常履行时，适用定金罚则，若是薛女士违约，那么她无权收回这笔钱，若是商家违约，则应该双倍返还。

而“订金”在法律上则并没有严格的界定。根据我国现行法律的有关规定，其不具有定金的性质，一般而言，交付订金视作交

付预付款。根据《担保法》第 91 条的规定，定金的数额由当事人约定，但不得超过主合同标的额的 20%。

“从薛女士支付的订金 8500 元而言，显然超过了总货款金额 21500 元的 20%，应认定非定金性质。”金玮律师分析认为，薛女士与商家的买卖合同并未实际履行，薛女士要求商家返还订金的主张并无不当。

金玮律师表示，商家单方以“特价商品”为由拒绝薛女士退款主张的做法显然不当，甚至据此要求薛女士继续付款交易，有强买强卖之意，侵害了消费者的自主选择权和公平交易权。商家单方设置的“特价商品不退不换”的规定不当排除与限制了消费者的合法权利，应认定无效，商家应在买卖合

同实际并未履行的情况下，将已收取的 8500 元退还给薛女士。

金玮律师提醒消费者，不要任性随意地向商家支付定金或预付款，以避免在主张讨回款项时因自身或存在的过错而蒙受一定的经济损失。在确定付款与交易前，也需多方面考察清楚商家的信誉与履约能力，如商家有“无条件退货退款”等口头承诺，在签订书面协议时必须将所涉承诺在合同中予以载明，通过书面化方式保留证据，以避免发生纠纷与争议。

记者发稿时获悉，在消保委的协调下，双方最终同意在 8500 元订金基础上，薛女士补差价购买该套家具中的餐边柜及饭桌。

法治报记者 王建慧

■ 简 讯

市质监

捣毁宝山非法加油点

□ 记者 王建慧

本报讯 近日，市质量技监局执法总队联合宝山公安分局治安大队及杨行派出所，对宝山区一家加油点开展执法检查。

执法人员现场发现该加油点内有 5 个储油罐，部分加油罐装有加油枪对外销售油品。经现场调查，该加油点的油品主要是销售给集装箱卡车使用，部分通过油罐车运输对外销售。执法人员现场使用硫含量快速检测仪，对该加油点储油罐内的油品进行快速检测，发现 4 个罐内的油品硫含量超过 100ppm（国家强制性标准为 10ppm），涉嫌存在严重质量问题。

执法人员依法对上述 4 个罐内的油品进行抽样送检，并对上述涉嫌存在严重质量问题的油品采取了查封的强制措施。经现场统计，该非法加油点储油罐的油品数量共 75.5 吨，涉案金额已构成刑事犯罪，此案目前已移送至宝山区公安机关作进一步处理。

市质监

专项整治防火门质量

□ 记者 王建慧

本报讯 为进一步加强本市消防产品的质量监督，提升本市防火门产品质量水平，自 2018 年 7 月起至 11 月，市质量技监局联合市消防局在全市范围内组织开展

防火门产品质量专项整治行动，两局双管齐下，将分别在生产环节和使用环节加强监督抽查，集中开展消防产品的联合监督检查。

消防产品的质量直接影响着群众生命财产安全。去年底，市质量技监局组织开展了防火门产品质量监督抽查，抽查结果不容乐观。在本市生产领域抽查的 34 批次产品样品中，发现不合格产品 8 批次。

本次专项整治采取部门间横向联动，是重点产品监管领域的一次有益探索，有助于有效整合多种监管力量，更加有针对性地强化产品质量监督水平。下一步，部门横向联动模式将在其他重点产品领域进行推广。

市质监

督查监理单位和人员

□ 记者 王建慧

本报讯 近日，市质量技监局印发了《关于开展 2018 年设备监理监督检查工作的通知》，具体明确了本市设备监理活动的监督检查范围、内容、方式以及有关要求，检查时间从 2018 年 7 月 1 日至 10 月 31 日，为期四个月。

此次监督检查的内容主要包括以下两个方面：一是检查设备监理单位从事设备监理活动是否符合有关规定，二是检查设备监理从业人员资质资格是否符合规定，将按照“双随机”要求开展现场监督检查。

通过专项监督检查，有助于完善市场化手段保障工程设备质量安全工作机制，促进服务质量提升，推动行业健康发展。

■ 主笔闲话

想一夜暴富 别做白日梦



世界杯开赛以来，各地侦破赌球刑事案件 300 余起、打掉赌球团伙 100 多个，涉案金额逾 10 亿元。当前赌球行为更加隐蔽，赌球团伙多利用境外赌博网站，通过代理商在境内组织赌球，组织架构严密，盈利模式各有门道。赌客输掉几百万元的不在少数，组织赌球的团伙有的 7 天就牟利数百万元……这是本报今日刊发的记者调查。

四年一届的足球世界杯，几乎每届都有赌球引来倾家荡产、自杀身亡的新闻，堪称中外概不例外。

或许有人说，“小赌怡情，大赌伤身”。其实，赌博就是赌博，没有所谓的大小之分，只要有赌注，只要涉及到钱，都会伤身，不但伤己，还会伤人。赌客往往是赌兴一上来，什么也顾不上了，输的想翻本，赢的想再赢，并没自己想的那般有自制力，更没自己想的那般能坦然处之。

笔者认为，抓赌球团伙、黑中介固然重要，但千万不能忽略一点事实：苍蝇不叮无缝蛋，你不去参赌，这些团伙也不可能赚到钱啊！关键还在于赌客本身。

尽管是马后炮，笔者还是不得不提醒一句：想一夜暴富，毕竟是概率极低的事，说到底，这是白日做梦。这种梦，还是不做为好。

王建慧

■ 一周之“最”

最“毒”的增甜剂

眼下正值黑龙江当地香瓜陆续上市的季节。近日有消费者反映，在黑龙江香瓜主产区绥化市兰西县，一些瓜农为了增加香瓜的甜度，会给正在生长期的香瓜喷洒增甜剂。

销售人员对于增甜剂可能对健康造成的潜在危害直言不讳。“那个强力增甜的农肥更吓人，吃完肚子疼。”

我国《农业肥料登记管理办法》第五条规定，未经登记的肥料产品不得进口、生产、销售和使用，不得进行广告宣传。记者从兰西县西城街 5 家农资商店分别购买了 5 样不同厂家的增甜剂。经过农业执法人员鉴定，均未查询到登记信息。

为了查明这些违规增甜剂是否含有对人体有害的成分，记者曾前往多家权威检测机构咨询，但这些机构都表示无法进行相关检测。而这些正在市场销售，涉嫌违规却被瓜农大量使用的增甜剂，相关部门也未对其进行有效监管。

最“诈”的维修工

汪先生住在北京市海淀区知春路的一套二手房里。7 月中旬，房间的旧空调突然不制冷了。酷暑难耐，他从网上找到一家空调维修服务商。两小时后，维修工来了，拆开空调外罩捣鼓了一阵说：“应该是主板坏了，要修的话 700 元，修不修？”汪先生觉得这么贵的维修费都够再买一台二手空调了，于是没答应，但最后交了 50 元上门费。

随后，汪先生打开手机又找了一位师傅来看。这回只需要加氟，上门费加材料费共收了 100 多元，空调很快就制冷了。“这么多‘套路’，真不让人省心。”

赵师傅是一位有着 20 多年经验的资深电器维修工程师，他说，家电维修有些常用的“套路”，比如空调不制冷，有可能是内外机太脏引起的，清理一下就行了，但有些维修工会说需要加氟，收费便从几十元涨到几百元；还有些家电不启动了，但有可能是电路老化或电容损坏引起的，有些维修工则说要换压缩机才行，二者的维修费相差七八倍。“普通消费者几乎没法识破这些‘套路’。”

专家建议，相关主管部门应建立维修人员黑名单制度或评级认证，清理劣迹多、投诉多的维修机构和人员。

王建慧 整理