

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

上海市申房律师事务所

Shen Fang

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

简讯

浦东新区消保委：

消费者年内可线上调解

□记者 金勇

本报讯 浦东消费者维权将有新途径了。记者从浦东新区消保委获悉，“上海市浦东新区消保委消费纠纷在线调解平台”将于今年开始进行推广使用，力争提高消费调解能效，提高消费者满意度和获得度，实现“让数据多跑路，百姓少跑腿。”

随着移动互联网技术的广泛运用，网上消费模式广泛走进了人们的生活中，随之而来的消费纠纷也越来越多。依靠传统方式化解消费纠纷，无论在专业调解人力资源配置，还是跨地域、跨行业消费维权方面都存在不少的问题。为实现“解决纠纷不出户”，浦东新区消保委秘书处与同道网络科技有限公司合作研发的“上海市浦东新区消保委消费纠纷在线调解平台”，将于 2019 年开始推广使用。推广过程分阶段进行，初期将选择数家企业重点试行和磨合，对线上平台的各项功能予以调试和调整；后期将在浦东的各企业予以推广使用，力争提高消费调解能效，提高消费者满意度和获得度。

同时，针对浦东商业综合体的消费维权保护工作，浦东新区消保委将加大调研力度，走访、排摸新开业的商业企业的管理方式和经营模式，有针对性的帮助企业建立、健全售后服务制度、配置售后服务机构和人员，建立消费投诉处理绿色通道，指导企业发挥好第一责任人的作用，自觉履行社会责任，做好消费维权相关工作，形成良好的商业信誉，进而营造浦东新区良好的消费环境。

市质检院召开

智能门锁团体标准审查会

□记者 金勇

本报讯 近日，市质检院组织召开《智能家居产品技术要求 第 2 部分 智能门锁的特殊要求》团体标准审查会。

会上，标准起草组针对标准草案送审后的专家征求意见稿，对智能门锁的术语、定义、分类、分级与产品代码、技术要求、试验方法等内容进行意见汇总和修改。

本次团体标准审定会针对 2018 年以来智能门锁领域出现的特斯拉线圈秒开、仿制生物信息非法入户等市场反响比较强烈的问题和由网络传输造成的锁具安全问题进行一一回应，在现有标准的基础上就相关内容进行补充和完善，以便规范产品市场，促进行业健康发展。

“9块9”虽是“小钱”该较真时还应较真

投诉人 崔小姐

投诉时间 2018 年 5 月

2018 年 5 月，山东的崔小姐在某处理交通违法行为的 APP 上注册会员，以便缴付违法罚款。在注册成功后，崔小姐通过该 APP 完成了相关操作，处理了自己在山东的违法罚款。

◆记者连线

浦东新区消保委在接到崔小姐的投诉后，工作人员随即致电商家了解情况。该 APP 的客服罗小姐解释称，山东的违法罚款目前无法处理，但这不是公司的问题，是因为山东最新出台的规定导致的，属于不可抗因素。而且公司只是不能处理山东的违法，其他地方的违法还是能处理的，注册会员的消费者可以处理别的地方的违法。所以公司不同意退还“9 块 9”注册会员费。

听了罗小姐的解释，浦东新区消保委工

然而，没过两天，崔小姐就收到 APP 方打来的电话，客服告知她由于山东的网络问题，无法帮她缴付违法罚款。APP 线上退还了崔小姐处理违法的费用以及相应的手续费，但不同意退还“9 块 9”的会员费。崔小姐表示，自己因为身在上海，注册该 APP 会员就是为了处理在山东的违法罚款，既然对方无法处理相应的罚款，自己就根本

作人员发现了其中的问题。工作人员询问，“虽然这是山东新出台的规定，但消费者在注册会员的时候，商家已经知道山东的违法罚款是无法处理的。既然知道这一情况，为什么在注册页面上没有特别提示，也没有提醒消费者？”

罗小姐对此没有进行过多的解释，最后说了一句“就是 9 块 9 的事，有必要那么较真吗”。消保委工作人员告知罗小姐，虽然看上去这只是涉及 9 块 9 的“小事”，但是

没有享受到商家的服务。崔女士还称，在注册会员的时候，APP 的客服并没有提醒自己山东的违法是无法处理的，页面上也没有任何提示。因此，崔小姐认为该 APP 必须退还这“9 块 9”会员费。

经过多次沟通，双方对退费事宜协商无果后，崔小姐向浦东新区消保委寻求帮助。

不能作为公司推卸责任的借口。根据《消法》第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。《消法》第二十条：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

经过消保委工作人员的多次沟通，罗小姐表示同意退还消费者“9 块 9”的注册会员费，崔小姐对此表示满意。

◆律师说法

经营者开始不愿退还会员费合适吗？消费者遇到这种“小钱”的纠纷该怎么维权？上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师对此作了以下分析。

“商家无法向崔小姐提供约定的会员服务已构成违约，在崔小姐已明确要求商家退还会员费的情况下，商家应予以退还。”金玮律师告诉记者。

“商家在向消费者提供有关服务的信息时，应确保真实、全面，不得作虚假或引人误解的宣传。”金玮律师表示，就崔小姐的遭遇而言，若商家确未有如实披露服务区域与范围等重要信息，作出虚假或引起崔小姐误解的宣传的，则已涉嫌构成欺诈。

《消费者权益保护法》第五十五条规定，

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，依照其规定。金玮律师指出，所谓的“赔三”以及最低“500 元”的赔偿标准均属于惩罚性赔偿，即旨在加强消费者的维权积极性，即便是所谓的“小钱”纠纷，也可以获得一定的托底金额赔偿。

此外，金玮律师也提醒广大消费者，在选择商家的服务过程中，应注意核实商家的信息与服务范围等，并注意取证，以便如有纠纷发生时可以及时维权。

记者 金勇



(长按二维码可进入微信“法律服务”专属频道)

一周之“最”

“最”不丝滑的“德芙”

德芙，纵享丝滑”——说起巧克力，“德芙”算是国内消费者耳熟能详的品牌之一了。知名度一高，就有不法之徒要当“李鬼”，冒用“德芙”的名头制假售假，非法谋利。近日，浙江省嘉兴市南湖区检察院对生产、销售假冒“德芙”巧克力的戴某等 11 名被告人，分别以涉嫌假冒注

册商标罪、销售假冒注册商标的商品罪向法院提起公诉。

经查，自 2016 年开始，戴某伙同被告人丁某等人，在福建晋江丁某的厂房里，办起了制假加工窝点，并雇用自己的堂弟戴某明和工人郭某等人，生产、销售假冒“德芙”巧克力、“绿箭”口香糖等食品。后来，戴某与丁某中止合作，转而与林某合作，重新办了一个制假窝点，直至被抓。

制假过程中，戴某通过多种途径联系买家，其假货销往浙江、福建、河北、安徽等全国 20 余个省市。

在查获现场，办案人员发现，戴某等人用的是廉价原料，制作环境脏乱差，生产人员也没有经营食品加工的相关资质。根据南湖区检察院审查认定，戴某等人在丁某的窝点处生产假冒“德芙”巧克力达 2400 箱，在林某的窝点处生产将近 1400 箱，总价值超过 150 万元。 金勇 整理

主笔闲话



外卖佣金提价了 羊毛出在羊身上

近段时间来，外卖平台抽成上涨成为了普遍现象。随之而来的必然是成本转嫁，“羊毛出在羊身上”，消费者又成为了买单的“冤大头”。本期“权威曝光”对此现象作了专门的报道。

外卖已经成为人们解决一日三餐的重要选择，对于很多上班族来说，没有外卖完全是不可想象的。点外卖，方便肯定是最大动机，而各种优惠券+折扣，也让价格更亲民。对于外卖平台来说，当市场份额分割基本尘埃落定，盈利动机自然开始

提升。于是，羊是肥了，毛也就该“薅”了。平台提价的对象是外卖商家，商家“消化”成本的方式必然是转嫁。于是，一些外卖食品突然涨价了，或者食品的分量突然少了。无论是涨价格还是降质量，反正消费者的体验肯定是差了很多。很多人习惯使然，虽有不满但仍然依赖，但也有不少消费者开始表达不满，用投诉、差评等方式维护权益或发泄情绪。

外卖本来是多赢模式的。商家节约了店面成本，扩大了客源；消费者既节约了时间、精力，同时并没有扩大开支；平台通过架设桥梁联系商家和消费者，抽取一定的佣金，达到皆大欢喜。奈何，在平台

竞争过程中，“补贴式”增长摧毁了正常的价格体系。最终形成饿了么和美团双寡头格局后，“价格战”终告一段落。但顺势而来对资金回笼的饥渴，让平台开始大幅度提高佣金，以快速扭亏为盈。在这种价格变更的过程中，消费者获得的却是一种断崖式体验，消费提高的同时质量还可能下降，这难免有“涸泽而渔”的意味了。

说到底，商家和平台都需要盈利来继续生存，但在提高价格的同时，如果能多考虑点消费者的体验，那未必不会出现多赢的局面。如果一味地“店大欺客”，这样的“垄断盈利”模式终究是不可能长久的。 金勇