

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

上海市申房律师事务所

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

一周之“最”

最“防伪”的假酒

近日，在湖北省公安厅的统一指挥下，江汉油田公安局会同襄阳、随州特警对随县小林镇制售假酒集中地区进行全面收网，抓获犯罪嫌疑人 13 名，打掉生产、储存假酒、假包装材料“黑窝点”23 个，查扣品牌假酒 830 余件、假酒包装材料和防伪芯片 30 余万套、喷码机等制假设备 15 套，涉案价值 1.6 亿元，捣毁一个集生产、储存、贩卖一条龙的家庭式犯罪团伙。

2018 年 8 月，湖北省公安厅接到公安部提供的线索，显示随县山区可能存在制售假酒窝点。民警侦查发现，随县小林镇农村有人制造出售假冒名酒，制贩窝点位于鄂豫边界的农村小院落和小仓库内，交通不便，位置极为隐蔽。主要犯罪嫌疑人大多是同一家族成员，彼此关系稳固，以制售假酒为业。

今年 1 月 17 日，在湖北省公安厅统一指挥下，10 个抓捕组同时展开行动，在河南信阳、湖北随县将主要犯罪嫌疑人抓捕归案，彻底摧毁这个盘踞在鄂北地区多年的制售假酒团伙。

最“霸道”的理发店

去年 11 月初，南京玄武公安分局下马坊警务工作服务站接到某高校保卫处报警：有多名学生反映，在学校西门往外丁字路口一家理发店理发时，被店家强迫办卡或者消费。

正上大三的缪同学告诉民警，当她跟同学路过这家店，因为门口的服务员称店庆搞活动，理发只需 10 元，她就跟同学一起进去理发。“理发师说我发质比较硬，需要做软化才会好看。我还没来得及问软化要多少钱，他就在我头上滴药水。然后理发师拿过来一张造型价目表，每个项目都很贵。我不同意做，他就说药水已经上了，不做不行，要不然给我办张会员卡，有卡可以打折。就在我犹豫时，店里又来了几名男子围着我，我当时害怕就办了卡。”最终，缪同学被迫花 1500 元办了一张会员卡，而这笔钱原本是她一个月的生活费。

民警通过学校保卫处让各班级辅导员在学生中展开问卷调查，发现反映有类似情况的学生有 80 多人，被强迫交易的金额少则 500 元，多则 4000 元。

近日，玄武警方开展抓捕行动，当场抓获 19 名犯罪嫌疑人。

金勇 整理

低价销售苹果手机 高仿货骗你没商量

投诉人：林先生等

投诉时间：2018 年 6 月

去年 6 月，某科技有限公司对外发送短信，以 1000 多元的超低价诱导消费者订购一款苹果手机，声称按照短信提供的网址链接点开留下手机号码，就有人联系消费者，而确定要买之后就通过快递货到付款形式进行交易。

林先生看到相关信息后，就主动联系了对方。在沟通过程中，该公司的客服承诺可以 7 天无理由退货，但林先生收到货物后才

发现货品是高仿苹果手机，无法正常使用，当他再联系客服要求退货却遭到拒绝。多次沟通无果后，林先生无奈之下向浦东消保委投诉。

而同样的投诉还不只林先生一例，鉴于这样的情况，浦东消保委迅速展开了调查。

◆记者连线◆

浦东消保委工作人员根据林先生等消费者提供的不同电话号码与该科技有限公司联系，只有一个电话有人接，但对方一听说消保委转达消费者投诉时，就以消保委电话是诈骗电话为由挂断电话，再次拨打便不再接听，而点击消费者提供的网址链接已经无法正常打开。调解无法进展下去。

本案中卖家以“某科技有限公司”名义出售高仿苹果手机，对外宣称是正品，并以显著低于市场价格为诱饵吸引消费者购买。同时，为消除消费者顾虑，又进一步承诺 7 天无理由退货，但最终根本无法兑现。浦东消保委认为，该科技有限公司的做法已涉嫌欺诈。根据《消法》第 55 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。”

值得注意的是，涉事公司采用的是货到付款的支付方式，消费者是先拿到货再付款，表面上该方式可以让消费者先掌握产品信息，确定无问题后再付款，但由于高仿手机的隐蔽性，消费者往往需要在使用后才能发现问题，但此时货款已到达不法商家手中，消费者仅能试图凭商家的“7 天无理由退货”承诺作出补救，维权过程往往处于被动。此外，由于这类交易本来就是陷阱，不良商家利用消费者贪图便宜的心理，以低价、货到付款和无理由退货为诱饵，诱骗消费者上当，同时故意隐藏公司的真实地址，提供的电话和网址又有相当的不确定性和隐

蔽性，故维权困难重重，难以着手处理。

浦东消保委工作人员提醒消费者，近年来，随着通讯技术的发达，在经济利益的驱使下，不法商家利用各种手段，采取各种花样，骗取消费者的钱财。特别是利用消费者贪图便宜的心理，以低价为幌子诱使消费者上当，严重损害消费者的合法权益。为此，广大消费者要强化风险意识，选择正规的渠道、正常的方式购买商品，拒绝并抵制与来路不明、地址不确定、不提供真实信息的商家交易，以免落入各种消费陷阱；同时，消费者要树立理性消费观念，正确看待商品价格，明白商品价格是价值的体现，对于明显低于市场价格的商品要特别防范，切莫因贪图便宜而陷入商家的“骗局”。一旦遇到消费诈骗要积极向执法部门举报或向公安部门报案。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如若该科技公司向消费者销售的并非其所宣传的正品苹果手机，而系高仿的，则已构成欺诈，虽然销售价格是具有诱惑力的低价，但并不影响欺诈的认定。

“鉴于该科技公司的欺诈行为，消费者有权要求‘退一赔三’。”金玮律师告诉记者，《消费者权益保护法》第五十五条第一款规定，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。

“基于高仿手机的隐蔽性，消费者未在收

货查验时及时发现问题，这对消费者后续的维权将造成不利局面。”金玮律师坦言，考虑到消费者已实际收货并使用，在该科技公司否认所售手机系高仿的情况下，需要由消费者承担举证责任以证明当时签收手机时所收到的就是高仿手机，而非正品苹果手机，否则消费者或将承担未能举证的不利后果。

对此，金玮律师提醒广大消费者，在网购商品时，一定要选择正规的商家与渠道，切勿贪小而上当受骗，同时在收货时务必予以查验，在确认货物符合要求的条件下再予以签收，此外也应要求商家提供相应的发票，以便在将来有消费纠纷发生的情况下维权。

金勇



(长按二维码可进入微信“法律服务”专属频道)

■简讯

福建

改革食品经营许可制度

福建省市场监管局改革食品经营许可制度，进一步优化食品经营许可条件，减少申报材料，简化许可流程，缩短许可时限，完善许可工作体系，不断提高许可效率。

从 2019 年 1 月 1 日起，福建省对新申请食品经营许可（仅限从事预包装食品销

售）、申请变更许可（限经营条件未发生变化）、申请延续许可（限经营条件未发生变化）的市场主体，试点推行“告知承诺制”。告知承诺，是指申请人提出食品经营许可申请，市场监管部门一次性告知其审批条件和需要提交的材料，申请人在规定时间内提交的申请材料齐全、符合法定形式，且书面承诺申请材料与实际一致的，市场监管部门可以当场作出书面行政许可决定的方式。

福建省市场监管局要求，在线获取核验

营业执照、法定代表人或负责人身份证明等材料，市场主体不用再提供营业执照、身份证复印件。但以机关或者事业单位法人登记证、社会团体登记证等载明的主体作为申请人的，仍然需要提供主体资格证明复印件。

福建省将加快推进食品经营许可电子证书的发放和使用，做好食品经营许可数据库与相关市场主体数据库信息互通共享，在线获取核验营业执照、法定代表人或负责人身份证明等材料，提高许可效率。 金勇 整理

■主笔闲话



从现金到存折，再到银行卡以及电子支付，科技的进步让货币流通方式有了飞跃的发展。人们在支付流程中越来越享受方便的同时，各种安全隐患也随之增多。本期“专家坐堂”关注的就是当发生银行卡盗刷事件后，消费者该如何维护自身的权益。

客户开卡，在银行设立个人结算账户，银行向客户发放银行卡，双方就形成了储蓄合同关系，那就应该各自履行好自

管好银行卡 小心被盗刷

身的义务。在银行卡盗刷过程中，最常见的就是伪卡作祟。因此，银行如果无法识别伪卡交易，在客户已经尽到了基本的注意义务，还被他人通过交易漏洞等方式盗取卡内资金，那么银行就会因为未尽到相应的保障义务而承担责任。但大多数情况下，客户因为轻慢于对自己银行卡相关信息的保护而导致损失，或无法举证，或轻信他人，最终的苦果只能自己含泪下咽。

如今的电子信息时代，我们的个人信息随时都可能被他人通过不法手段攫取。各种实名制让身份信息散落在网络海洋的

各个角落，密码、验证码等加密防护手段，也会因为对手机的依赖而变得更容易被窃取。因此，在方便资金往来的同时，客户更需要尽最大的努力防止自己的相关信息泄露，一旦发生银行卡被盗刷或者不正常金额变动时，要立即进行紧急挂失，同时固定相应的证据，以证明被盗刷时并非本人在操作。

当我们做好自己所能做的一切后，剩下的事就只能交给执法、司法部门予以处理了。

金勇