

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

奉贤区公证处完成 首例凌晨电商评奖结果公证

□记者 夏天 通讯员 严爱华

本报讯 近日，奉贤区公证处完成了该处首例凌晨电商促销获奖结果公证业务，以优化营商环境的作为，赢得了企业的称赞。

这家公司是苏泊尔小家电代理商，在天猫网站开设了一家苏泊尔官方旗舰店，网上经营已有九年。随着今年“双十一”促销、评奖活动兴起，该公司发现，往年每次促销获奖名单公布后，就会引起一些消费者的质疑。为了确保今年“双十一”促销活动得到消费者的认可，该公司决定通过公证方式向消费者公布获奖名单。

据悉，这项公证业务尚属首例，而且需要公证人员在半夜办理。但奉贤区公证处认为，这不仅是为一家企业办理公证业务，更是为优化营商环境提供优质法律服务。

公证员于 11 月 10 日晚上 11 点左右来到单位，守候在电脑前，等待“双十一”时刻的到来。在“双十一”交易时间开始后，他们就按规定程序监督进入苏泊尔官方旗舰店购物交易平台，对最终成交名单进行一张张截屏。由于涉及到的产品系列型号特别多，一共截屏 267 张，下载附件 10 个。然后，他们就把这些数据刻录成光盘，制作公证书。

当企业拿到公证书后，当即在网上公布获奖名单，并将奖品一一发送给获奖者。据该公司负责人告之，这次促销活动通过公证后，反响很好，这一公开、公平、公正做法得到了消费者的称赞，没有人提出质疑。他对奉贤公证处践行优质法律服务，为企业提供优化的营商环境深表感谢，同时表态：今后企业会充分利用优质的公证法律服务来提升公司形象。

奉贤区市场监督管理局 开展非法加油站专项整治

□记者 金勇

本报讯 车用燃油产品质量安全与百姓生活息息相关。近年来，虽然成品油市场供应稳定，种类丰富，整体质量状况良好，对改善民生、扩大消费发挥了积极作用。但是，成品油市场也存在一些问题，非法从事成品油运输和非法流动售油的问题屡禁不止，掺杂掺假、容量短缺、以次充好等行为时有发生，在给消费者造成损害的同时，也带来了严重的环境问题。为切实保障消费者的权益，助力攻坚蓝天保卫战，自 2019 年 4 月起，奉贤区市场监督管理局开展了持续半年多的非法加油站专项整治。

奉贤区市场监督管理局对区内 20 家加油站进行油品质量抽查。共抽样各型号车用汽油、柴油等主要产品 57 批次（经检测合格 56 批次，不合格 1 批次）。对不合格产品进行立案处理，追根溯源。此外，奉贤区市场监督管理局经过前期排摸非法流动售油车流窜区域，联合公安部门蹲守在涉嫌违法车辆附近，待当事人实施违法行为时现场执法。蹲守当天，共查获两辆流动售油车，其中一辆车中的待销售柴油经抽检不合格，奉贤区市场监督管理局以涉嫌生产、销售伪劣产品罪移交公安部门，另一辆车中的待销售柴油抽检合格，以涉嫌非法经营罪移交公安部门。

曲解合同搪塞消费者 美发店拒绝现金退款

投诉人：江先生

投诉时间：2019 年 8 月

前段时间，家住浦东新区高桥镇的江先生在附近一家美发店的推销下办理了肩颈按摩护理服务，双方为此签订了服务合同。服务合同约定：商家赠送护理卡给江先生使

用，但是需要乙方（顾客）缴纳诚意金（诚意金转给护理产品合作方），享受护理满 40 次后，甲方（店家）三个工作日全额退还，因此江先生支付了诚意金 4980 元。

今年 7 月，江先生按照约定做完了 40 次服务要求商家退款，商家表示款项只能退到江先生的会员卡上用于以后消费，不能退

还现金。对此，江先生实在无法认可，表示合同没有约定退款是退到会员卡内，虽然合同上没有注明退款方式，但是双方口头约定是退现金。但该美发店完全不理江先生的诉求，坚决不退返现金，无奈之下，江先生只好拨打 12315 投诉热线，向浦东新区消保委求助。

◆记者连线

接到江先生投诉后，浦东新区消保委工作人员联系美发店，该店店长刚开始表示按照合同约定处理；消保委工作人员准备拿合同约定据理力争时，对方又改口称这份合同约定不清楚，表示按照老板的吩咐做事；之后直接表示不处理，让江先生通过司法途径解决，消费者无奈只能寻求其他途径反映。

根据《合同法》第 41 条规定，对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。本案中，商家以“约定不清”来作为拒绝消费者现金退款的理由，是不成立的。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，该美容店拒不退还现金的做法已构成违约，消费者江先生可通过向法院起诉等方式维护自身的合法权益。

“在美容店承诺诚意金 4980 元全额退款的情形下，应按照承诺与合同约定履行。”金玮律师表示，美容店事先并未告知诚意金 4980 元转为消费卡储值额，且消费者也未同意美容店的该种做法，双方合同并无相关约定，因此美容店已构成违约。

“就消费者江先生的遭遇而言，合同中所约定的退款应按照通常理解，即美容店应向其退还现金。”金玮律师指出《合同法》

近年来，“退卡难”已成为了美容美发消费投诉中的一个老大难问题。在调解工作中，消保委工作人员发现，有相当一部分商家缺乏诚信意识，无视消费者的合法权益。对于这类消费投诉，消保委进行调解的难度非常大。

在此，浦东新区消保委提醒消费者，不要看到“赠送”“免费”“承诺”等宣传字样，就不考虑自己实际需求的情况下贪小便宜盲目消费；在购买产品时，不能盲目听信服务人员说辞，要有自己的判断。美容产品因人而异，每个人的体质不同，接受同样的服务，最终得到的效果也自然不同，因此

不能轻易相信宣传效果。

同时，消费者在选择美容时，首先要核实服务提供机构和美容师的相关资质，对美容机构的各种承诺，必须要求其提供书面凭证，有条件的情况下双方可以就服务承诺、退款方式、退款情况以及违约责任等签订一个补充合同，每次消费后索取、保留消费单据，核对消费明细；其次一定要保存好消费凭证，以便日后维权需要。如果消费者在消费过程中遇到店方欺诈、强制消费、侵犯消费者人身自由等情况，一定要保留证据并及时向相关部门举报或报警，依法保护自己的人生、财产安全。

第四十一条就格式合同的解释已作出明确规定，对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。

此外，金玮律师也提醒广大消费者，选择具有良好口碑且具备资质的美容机构，不要轻信商家的承诺，相关权利与义务等均应通过书面合同形式载明，并保留好发票等消费凭证，以便在将来如有纠纷发生时可有效维权。

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“猖獗”的假烟案

近日，陕西咸阳警方公布了一起破获的特大网络销售假烟案，警方历时一年多时间，抓获犯罪嫌疑人 58 人，涉案总价值超 10 亿元。

从 2018 年 9 月至 2019 年 10 月，专案组分批在全国 9 个省份 17 个地市展开抓捕，共打掉销售假烟团伙 12 个，打掉生产假烟窝点一个，抓获犯罪嫌疑人 58 名，缴获假烟 980 万支、案值 3000 多万元，经统计犯罪嫌疑人银行流水等信息，涉案总值达 10 亿多元。

据犯罪嫌疑人交代，他们伙同个别快

递员，在快递订单上虚构寄送物品，并盖上已验视的印章，大量邮寄假烟。

目前，涉案的 58 名犯罪嫌疑人，已被警方分批次刑事拘留和逮捕，案件正在进一步侦办中。

“最”高风险的医疗器械

近日，内蒙古包头市市场监督管理局打掉一处非法经营、储存医疗器械的黑窝点。现场清点，涉案医疗器械 34 个品种 545 盒，予以全部扣押，涉及人工膝关节、人工髋关节球头、胫骨衬垫、骨水泥等骨科植入人体类高风险医疗器械，案值 1500 余万元。

根据前期的摸排调查，包头市市场监督管理局执法人员将目标范围缩小到某住宅小区内，兵分三路进入可疑住宅，发现存储大批量骨科植入类等医疗器械，电脑和纸质账册记录大量医疗器械经销信息。

骨科植入类医疗器械是植入人体作为代替或辅助人体器官的医疗器械，被国家列为风险等级最高的第三类医疗器械。按照《医疗器械监督管理条例》第三十一条规定，从事第三类医疗器械经营需取得医疗器械经营许可证。经初步核实，涉案嫌疑人周某某不能提供合法经营资质。执法人员对现场查扣实物、资料、票据等进行调查核实，初步认定该经营者涉嫌未经许可经营第三类医疗器械。（金勇 整理）

主笔闲话



82 年前，在南京，发生过一场骇人听闻的大屠杀，数十万同胞罹难，那是每一个中国人永远无法忘却的痛。在那如修罗炼狱的石头城里，却有一些外国友人，不畏生死，遵从人性的良知，想方设法救助难民，本期“域外之音”介绍的就是那个特殊时期发生在南京的国际大救援。

随着一些影视作品的诞生，比如“拉

不能遗忘的人道主义

贝日记”，比如“金陵十三钗”，让国人对约翰·拉贝、明妮·魏特琳、约翰·马吉、辛德贝格这些名字渐渐熟悉了起来，他们和其他人一起设立的“南京安全区国际委员会”“国际红十字会南京委员会”等救助机构，不但挽救了无数南京人民的生命，同时他们还利用有限的便利，偷偷地记录下当时日本侵略者犯下的种种暴行，成为了后来战犯审判的第一手资料，更是任何人和国家不可否认的历史铁证。

纪念是为了不重蹈覆辙。提醒每一个国家和每一个人，战争及其衍生出的罪恶是如何反人类的。纪念也是为了感激。不仅感激当初那些伸出援手的友人，更感激人性中的善即使在极端恶劣的环境下，依然骄傲地绽放。或许正是如此鲜明的对比，才是推动人类文明稳步向前最直接的引擎。把历史拉长，不局限一时一地，那终究不能压正，黑暗迟早会消散，而其根本，正是每个人心中的善良。金勇