

■ 投诉 实录

网络平台设“霸王条款” 消费者充值容易退款难

投诉人：苏女士
投诉时间：2019 年 7 月

2019 年 7 月，苏女士在某网络阅读平台充值并购买电子小说，因有未消费结余需要退款，苏女士联系平台客服提出退款申

请。令苏女士没想到的是，该平台直接拒绝了她的退款请求。自己的钱没有消费，为何不能退款？这让苏女士非常不解和不满。苏女士表示，自己在该平台的充值页面上并没有看到关于退款的相关规定和提示，平台在用户充值时也没有设置需要确认的弹窗，以

提醒用户充值后就不能退款。苏女士在该平台上想阅读的电子小说已整本购买完毕，剩余的金额不会再使用，因此提出退款申请，却遭到平台的拒绝。苏女士无法接受该平台

的处理方式，与平台多次交涉无果后，选择向 12315 投诉寻求帮助。

者生活带来便利，但不少平台往往要求消费者预付资金才能享受服务，一旦平台倒闭，消费者的知情权、公平交易权和求偿权将受到损害。网络平台充值后，这部分资金属于“预付款”，所有者依然是消费者，消费者有权要求网络平台退还充值费用。浦东新区消保委在此提醒部分经营者，平台应增强信用意识和法律意识，不得利用格式条款对消费者做出不公平的规定；同时退款入口和路径门槛设计不应高于消费者充值时的入口和路径门槛，保证消费者退款的方便和快捷，切实保障消费者的合法权益。

◆ 记者连线 ◆

浦东新区消保委工作人员接到投诉后，与经营者取得联系，经反复核实沟通，经营者吕女士回复表示平台就收费及充值服务有相关规定，对于用户账户中未消费的充值金额申请退款的，平台会对该用户的退款事宜进行审核，这个核实主要是针对用户的情况进行区分，目前适用于退款的只有两种情况：一是未成年人充值，误输入造成充值金额过大；二是由于网站问题导致用户重复充值等情况。而苏女士的情况不适用于平台退款的相关规定，因此拒绝苏女士的退款要求。

根据《中华人民共和国电子商务法》第

二十一条规定：“电子商务经营者按照约定向消费者收取押金的，应当明示押金退还的方式、程序，不得对押金退还设置不合理条件。消费者申请退还押金，符合押金退还条件的，电子商务经营者应当及时退还。”本案中，消费者在平台自己账户中充值的资金所有权属于消费者，平台应保障消费者退款的权利。平台方通过一些格式合同条款的设定，使消费者财产的所有权得不到保障，有减轻经营者责任、加重消费者责任的嫌疑，涉嫌侵犯了消费者的合法权益。

“互联网+”销售模式的普及，为消费

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，该网络阅读平台所谓“充值后不能退款”的约定属“霸王条款”，应认定无效，消费者有权要求该网络阅读平台退款。

“就消费者苏女士的遭遇而言，该网络阅读平台无疑是以格式条款的方式限制了消费者权利，所涉条款内容应认定无效。”金玮律师指出，根据《消费者权益保护法》第二十六条的规定，经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。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。

同时，金玮律师也表示，根据《电子商务法》的规定，电子商务经营者应当明示押金退还的方式、程序，不得对押金退还设置不合理条件。该网络阅读平台现在不合理限制消费者取回自己账户内充值金额余款的做法，损害了消费者的合法权益，显属违法。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择网络平台服务与充值消费前，应认真并仔细阅读所涉的合同条款，切勿因合同条款内



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

容较多、充值金额不大而选择忽视，对于“霸王条款”等应果断说不，从而避免今后可能发生合法权益受损的情形。

记者 金勇

一周之“最”

最能“变身”的蒸烤箱

近日，佛山市顺德区公安局容桂派出所捣毁一个专门销售假冒注册商标的窝点，涉案金额达 360 万元。

2019 年 12 月 1 日 8 时许，冯先生来到容桂派出所，称其受公司委托前来报案，公司发现有网店以海外直销的名义冒充该公司品牌销售电器产品。容桂派出所接到报案后着手开展侦查，很快发现位于容桂街道宏基路的一家网店非常可疑，民警很快锁定了嫌疑人杨某（男，24 岁，广西北海

人）和廖某（男，19 岁，广东廉江人）。虽然两名嫌疑人看上去非常年轻，却是网络销售的老手，两人分工合作、密切配合，海外直销店生意经营得红红火火。

两天后，容桂派出所民警将嫌疑人杨某、廖某当场抓获。当场缴获 21 台涉嫌假冒某品牌的烤箱和该品牌的铭牌、说明书等近百份。嫌疑人杨某、廖某对自己假冒注册商标的违法犯罪行为供认不讳。

据了解，两人以海外直销的名义销售某知名品牌的蒸烤箱。廖某自 2018 年 10 月至今销售约 730 台，平均每台单价 3300 元，涉案金额约 240 万元。杨某自 2019

年 6 月至今销售约 400 台，每条约 2900 元—3200 元，涉案金额约 120 万元，两人销售金额累计达 360 万元。

经调查，两人从市场上购买一些所谓“白机”（没有品牌的蒸烤箱），再从市场上仿制某知名品牌的铭牌、标签进行贴牌，随后将外文的说明书和包装附上，“白机”摇身一变就成了知名品牌销往全国各地。而在市场上，该知名品牌的不同型号的蒸烤箱卖到每台 5000 元~12000 元。

目前杨某和廖某已经被公安机关刑事拘留，该案正在进一步侦查中。

（金勇 整理）

主笔闲话



“怀有仁爱之心谓之慈；广行济困之举谓之善，慈善是仁德与善行的统一。”

那些需要帮助的弱势群体，那些生命中遇到意想不到的灾难的人们，当冰冷而残酷的现实将这些人抛弃时，每一个人都有可能伸一把援手，释放人类所独有的善，帮助他人渡过难关，释放一丝独属于人的温暖。

募捐是为了慈善，是为了帮助那些急需帮助的人。但善的另一面却是恶，总有

别让诈捐毁了善心

一些人利欲熏心后，会伸出令人齿冷的黑手，而诈捐就属于这样的“黑暗”。更无法原谅的是，诈捐消费的是人最善良柔软的一面。特别是在网络时代，募捐的方式极度便捷化，手指动一动，就能传递爱心，将钱物迅速地送达到需要帮助的人手里。但这样的行为一旦遇到诈捐，将很难辨别真假，损失一点钱财也许算不上太大的事，但摧毁捐款人的善良，才是不能容忍的。

诈捐的问题在全世界都存在。本期“专家坐堂”聚焦的就是其他国家如何监管网络捐款的问题。对于丑陋人性的遏

制，最好的办法永远都是法律。通过法律防止诈捐，严惩诈捐，才能真正让人有敬畏之心。在法律法规面前，通过监督的规范化，既能及时发现问题，更可以规范相关的制度，防患于未然。我国的《慈善法》也出台了相关的规定，而要想真正让诈捐，尤其是网络上的诈捐销声匿迹，关键还是在于法律的执行。固定边界，严格监督，相关部门多较点真，将法律的规定沉淀到每一次具体的募捐事件中，不给一些无良的人和机构有可乘之机，才是对善良最好的呼应。

金勇

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

上海公安

去年10集体23个人荣立一等功

□记者 季张颖

本报讯 近日，上海市公安局作出表彰决定，揭晓 2019 年度全市“十佳派出所和十佳派出所所长”名单，另有 12 位青年民警被推选为“上海公安优秀青年”。去年，上海公安共有 10 个集体、23 名个人荣立一等功。

2019 年，上海公安机关开展创建“枫桥式公安派出所”暨争创“十佳派出所和十佳派出所所长”推选活动以来，全市各级公安机关和基层派出所坚持发展新时代“枫桥经验”，深入推进智慧公安建设，充分发挥属地主战职能，全面推进“打、防、管、服、建、教”各项工作，有力提升了派出所业务工作和队伍建设水平。活动中，浦东分局周浦派出所、宝山分局顾村派出所、长宁分局北新泾派出所等 10 家单位被授予“上海公安机关十佳派出所”称号，10 位派出所所长被推选为“上海公安机关十佳派出所所长”。

经过半年来层层评选及群众投票，12 名青年民警被推选为第四届“上海公安优秀青年”。他们中既有“全国最美基层民警”提名奖获得者、被誉为新时代“马天民”式好民警的黄浦交警黄俊，也有奋战在公安新闻宣传岗位上的市公安局新闻发言人助理陆敏轲，更有用身躯抵挡犯罪分子、保护人民群众生命安全的静安特警王一鸣。

上海市总工会

邀请先进个人、集体代表回“娘家”

□见习记者 张叶荷

本报讯 日前，上海市总工会邀请了在“聚力新科技 奋进新时代”加快科创中心建设主题立功竞赛中表现突出的 17 位先进个人、集体代表回“娘家”，看一看这里的劳模展厅，聊一聊各自的工作成就。

座谈前，17 位先进个人、集体代表参观了位于市总工会一楼的上海劳模风采主题展，从上海市总工会大楼 70 多年的历史开始，回顾了建国以来上海劳动模范的风采。先进个人和集体代表们纷纷表示，要向劳模前辈学习，为上海建设科创中心做出更大贡献。

座谈中，先进个人和集体代表分享了他们从事科技创新项目的具体工作以及参与此次科创竞赛的感悟。

2019年度上海“市民修身行动”

吸引近2000万人次参加

□记者 王川

本报讯 近日，“辉煌七十年，修身新风尚”2019 年度上海“市民修身行动”展示表彰活动在普陀区举行。2019 年，本市全年共开设 180 余条修身路线，932 个修身点位，全年市民修身注册人数达到 120 多万，总共近 2000 万人次参与市民修身行动。

据介绍，2019 年，上海围绕庆祝新中国成立 70 周年主题，在 16 个区巡回举办“辉煌七十年 文明新风尚”上海市民修身嘉年华主题活动，吸引 40 多万人积极体验参与，形成庆祝新中国成立 70 周年同城效应。