

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

虚拟币投资诈骗 松江捣毁6个窝点

见习记者 翟梦丽 通讯员 张嘉煜

本报讯 2019 年以来，6 个诈骗窝点利用虚假交易平台炒虚拟币诈骗，涉案金额 800 余万元。近日，上海市公安局松江分局采取统一行动，抓获以李某、方某为首的犯罪嫌疑人 74 名。

今年 7 月初，松江分局根据线索捣毁一个假借虚拟币投资诈骗团伙，抓获 8 名犯罪嫌疑人。在案件侦办过程中，侦查员追根溯源，发现另外六个处于活跃状态的虚拟币投资诈骗窝点。对此，分局高度重视，立即抽调多部门精干警力组成专案组，对案件展开深入调查，逐步梳理出六个团伙窝点的主犯、组织层级、主要作案手段等信息。7 月 8 日，专案组调集警力进行统一抓捕，共抓获李某、方某等 74 名犯罪嫌疑人，当场缴获电脑、手机、话本、直播用具等大量作案工具。目前，74 名犯罪嫌疑人已被警方依法采取刑事强制措施。

经查，六个团伙作案手段基本一致，先是将自己的微信“包装”成虚拟币投资大师，“潜伏”在多个微信“炒币”群中，之后添加群内的好友，以高额回报为诱饵，吸引被害人在团伙搭建的虚假交易平台充值。此平台内的虚拟币涨跌形势虽然与实际相符，但被害人在平台内的操作并不是真实的买进、卖出，只是平台内的一个虚拟盘。同时，该团伙为了更快牟利，一方面诱导被害人频繁操作来赚取高额的手续费。另一方面，怂恿被害人加至 100 倍杠杆，以“喊单”“逼单”诱使被害人误判走势而“爆仓”，赚取被害人的全部资金。

杨浦区规划资源局执法大队 清查违法违规占地行为

记者 金勇

本报讯 近日，杨浦区规划资源局执法大队积极开展本区黄浦江沿线 1 公里范围内违法违规占用土地清查整治工作。

清查过程中，杨浦区规划资源局执法大队与区生态环境局、区绿化市容局、区建设管理委（含水务、交通）、区应急局、区城管执法局、区滨江办等部门进行了充分沟通。区城管执法局在违法线索处理情况“回头看”梳理中，处理占道堆物 1 件、罚款 3000 元，处理搭建违建 2 件、拆除违建 44138.5 平方米，均已落实。目前其他部门无土地矿产违法线索和土地违法行为。

松江方松司法所 开展暑期青少年普法教育

记者 金勇

本报讯 近日，松江方松司法所先后两次在上泰绅苑、英郡社区、德邑小城举办未成年人保护法治教育讲座，邀请上海丰兆律师事务所林琴律师、唐康萍律师、胡洁群律师授课，共有 50 余名青少年、10 余名家长参加讲座。

讲座中，几位律师以未成年犯罪的真实案例入手，围绕法律的概念、未成年人犯罪的常见罪名和如何自我保护等相关内容进行了普法教育。

商家连续两次发错货 你的责任不能我买单

投诉人：董女士

投诉时间：2020 年 7 月

网购商品，浏览方便，购物轻松，有时候价格还比实体店便宜很多。尽管如此，但是很多时候在网上淘回来的商品却不尽如人意，有商品质量出现问题，也有收到商品后觉得不合适，还有卖家弄错了型号、颜色等等，这些都会让消费者产生一些不好的体

◆ 记者连线 ◆

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员立即联系经营者。经营者贝先生表示，经核实情况的确是工作人员发错货，但公司规定优惠活动结束之后是不能再按活动价格销售商品的。而针对消保委工作人员提出的“因经营者自身原因导致投诉问题，经营者有责任妥善处理售后”，贝先生依然表示无法操作，不能退回差价，但是可以为董女士提供最高八折优惠券，并承担两次退货运费。

经协调，董女士无法接受经营者所提的

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，经营者的过失应由经营者自行“买单”而不得“转嫁”给消费者，经营者应当继续履行合同向消费者交付合同约定的商品，并承担相应的违约责任。

“董女士与经营者之间系买卖合同关系，董女士通过经营者的 APP 选择购买了特定商品并提交订单成功，双方之间的买卖合同成立，经营者应当履行商品的交付义务。经营者两次将商品错发，即使退换货的时间已超过经营者所谓的‘优惠活动期间’，但经营者仍应按董女士购买时的价格提供商品。”金玮律师指出，《合同法》第一百零七条明确规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。《电子商务法》第七十四条则明确

验。

今年 6 月，市民董女士在某服装品牌官方 APP 上订购了一条牛仔褲，购买时有活动优惠价，收货时发现货物与订单款式不一致，随即联系该品牌客服，双方沟通后，按客服要求寄回商品，之后重新下单订购。没想到，董女士第二次收货时发现还是与订单款式不同，只能再次联系客服，而此时该款裤子已恢复原价。董女士向商家提出要按活

解决方案，表示将通过其他合法途径继续维权。

本案中，被诉方两次将商品发错属于在合同履行过程中存在过错，即使因为换货的时间超过了经营者所谓的“优惠活动期间”，经营者仍然应该按照消费者购买时商品的价格继续提供商品，履行合同义务。经营者如果无法继续提供商品，则董女士可以认定经营者无法继续履行合同，她不仅不需要承担来回的运费，还有权要求经营者根据合同约

规定，电子商务经营者销售商品或者提供服务，不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，或者造成他人损害的，依法承担民事责任。

“经营者两次将商品错发，退换货的运费自然应当由经营者承担，且经营者还应向消费者承担违约责任。”金玮律师进一步表示，如经营者不同意继续履行双方之间的买卖合同的，则消费者有权通过诉讼方式追究经营者的违约责任并索赔；如经营者同意继续履行双方之间的买卖合同的，则消费者仍有权通过诉讼方式要求经营者支付逾期交付商品的违约金或赔偿由此产生的经济损失。如若经营者在销售商品过程中存在欺诈情形的，应当依据《消费者权益保护法》的规定，承担“退一赔三”的法律责任。

此外，金玮律师也提醒广大电子商务经

动价再次购买，商家回复因优惠活动已结束，只能给予退货退款，并承担两次退货的运费。

对此，董女士表示不能接受，她认为商家发错货本就应该承担退货运费，并且因商家的错误导致自己未能收到购买的商品，商家应承担相应责任，因此要求按活动价重新购买牛仔褲。由于双方无法达成一致，董女士只能向浦东新区消保委求助。

定或其他规定进行赔偿，而非所谓的“八折优惠券”。

浦东新区消保委发现，有一部分经营者习惯性地忽悠消费者，靠优惠活动博眼球，甚至在没货的情况下故意错发，伪装成发货失误，以期买家吞下恶果，这种行为十分恶劣，严重影响消费者的网购体验和对平台的信任。消保委也提醒消费者，遇到类似纠纷，切莫“惯着”经营者，积极维权才是正确的应对方法。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

营者，在从事经营活动中，应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和商业道德，履行消费者权益保护等义务，承担产品和服务质量责任，接受政府和社会的监督。

记者 金勇

一周 打假

深圳查获3千多件侵权假冒商品

近日，经相关权利人确认，深圳湾海关查获的一批出口货物侵犯了“Nike”“Puma”“Ray-Ban”等 10 个品牌的商标专用权。目前，该案已移交海关法规部门

开展进一步调查。

近期，深圳市某公司以跨境电商方式申报了一批出口商品，海关关员在对该批货物进行查验时，发现该批货物涉及多个知名品牌，初步查看现场货物后，发现存在侵权的嫌疑。深圳湾海关方面随后联系各品牌相关权利人，后经权利人确认，该

批货物侵犯了权利人的商标专用权，权利人由此向海关提出采取知识产权保护措施的申请。

据悉，该批侵权假冒货物包括了“Nike”等鞋子 437 双、“Puma”等衣服 767 件，“Ray-Ban”等眼镜 684 副，以及苹果“AirPods”等耳机 1259 副。

主笔 闲话



经常上网的人或多或少会接触到网络暴力，“人肉”、辱骂、诽谤，用言语、文字、图片、视频等形式在虚拟世界里对他人进行人身攻击。网络暴力不同于现实生活中拳脚相加血肉相搏的暴力行为，但同样会给人带来巨大的伤害，在韩国，就有多名演艺明星因无法承受长时期的网络暴力，最终选择了自杀。本期“权威曝光”和“域外之音”都聚焦网暴行为，如何治理这一“杀人不见血”的恶行，是包括我国在内的互联网普及率较高的国家都

对网络暴力说“不”

非常关注的问题。

网络暴力的盛行，一开始只是一些人利用虚拟空间释放隐藏的暴戾，如今慢慢有组织化、职业化、利益化的趋势。很多网暴行为都有组织者，甚至通过产业链进行“精准施暴”，而这背后往往都纠缠着各种利益。或为打击竞争对手，或仅仅为了流量，各种兴风作浪，不择手段、毫无底线，受害人因此承受非常大的精神伤害。而究其原因，最关键的还是违法成本太低，维权成本却很高，这样的倒置，再加上缺少具体的法律惩治依据和条例，让那些施暴者有恃无恐，肆无忌惮。

国外目前对于网络暴力的治理同样也处在初级阶段。虽然各国都陆续出台了一些相应的法规，网络欺凌行为甚至会入刑，但由于互联网的开放性、交互性、匿名性，造成了取证相当困难，绝大多数施暴者都没有为自己的行为付出相应的代价，在某种程度上助长了网络暴力的滋生、蔓延。

要想对网络暴力说“不”，关键还是法律不能缺位。相关的法律必须与时俱进，依法治网，才能真正斩断网暴的黑手，还网络世界一个洁净的空间。

金勇