

商家促销突然缺货 优惠不能说没就没

投诉人：郑女士
投诉时间：2020 年 9 月

如今，越来越多的消费者选择网上购物。为了与网络平台抢夺客户，线下门店也纷纷开启了打折、促销活动，吸引了部分消

费者在实体店购物。近期，消费者郑女士就参加了某商场家电促销活动，该活动消费满 10000 元可返 1000 积分，积分可以抵扣现金。面对这样的购物返利，郑女士购买了冰箱、洗衣机和液晶电视机各一台，三件家电的总价刚好超过了 10000 元。

但四个月过去了，液晶电视机一直没有送货，郑女士与商家沟通，被告知已经没货了，直接为她申请退货退款。交涉中，商家工作人员服务态度很差，也不肯解决问题。对此，郑女士非常不满，便向浦东新区消保委投诉，要求商家按购货单提供电视机。

◆记者连线

接到郑女士的投诉后，浦东新区消保委工作人员前往现场进行调解。商家称送货前检查库存时发现电视机损坏，且该机型已无余货，所以给消费者直接办理了退货的流程。商家表示此前在与郑女士交涉中确实存在问题，未完全履行告知义务，但事后提出让郑女士选择其他机型的方案或者给予退货，但退货后因购买商品价格不满 10000 元，便无法享受返 1000 积分抵现金的优惠。郑女士表示前期对方工作人员态度蛮横，因此不接受换机方案，同时认为商家无法提供商品就不用承担任何责任的做法不合理。在

浦东新区消保委的多次协调沟通下，最终双方同意退货退款，经营者同意郑女士仍可以享受当时的优惠政策。

根据《合同法》第一百零七条“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。”《消费者权益保护法》第四十条规定“消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。”郑女士在商场的购买行为已达成买卖合同，商场应履行合同提供商品给消费者，若无法提供商品则构成违

约。对消费者来说，因经营者缺货导致消费者不得已退货造成无法享受购买时的优惠政策，就是损害了消费者的权益，经营者应当承担相应的违约责任。

生活中，因商品缺货而无法履行买卖合同的纠纷，不仅出现在实体店销售中，网络购物中更为严重，特别是在打折季，消费者网购商品时下单、支付货款后，被商家告知缺货或被商家直接取消订单，这类投诉数量较多。不管是实体店，还是网店，如果商家以“商品缺货”为由故意不发货，则构成欺诈，消费者有权要求商家作出赔偿。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家未按照与消费者双方之间买卖合同的约定交付货物的行为已构成违约，消费者有权要求商家承担违约责任。

“就消费者郑女士的遭遇而言，‘商品缺货’并不构成商家免责的正当事由，现商家未能按照双方买卖合同约定交付电视机，应承担违约责任，且郑女士作为合同守约方仍有权享受签约时商家所承诺的优惠。双方应当遵循诚信原则及合同实际履行原则，不能让作为违约方的商家因违约而获益。”金玮律师表示，根据《合同法》第一百零七条的规定，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。据此，因商家违约给消费者造成的经济损失，消费者可以通过诉讼等方式向商家索赔。

同时，金玮律师也指出，日常生活中，不乏个别不诚信商家会打着“优惠”的幌子吸引顾客，但在实际履行中却会以“商品缺货”等为由拒绝履行与兑现所承诺的“优惠”，这种情形则构成欺诈。

此外，金玮律师也提醒广大消费者，在与商家交易时应签订书面的合同或取得书面的订单、小票等购物凭证，并记得索取发票



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

与妥善保留好付款凭证等，以便之后在如有纠纷发生时的有效维权。

记者 金勇

一周打假

安徽端掉制售假证窝点

房产证、汽车合格证、银行流水证明……这些常用于银行贷款、车辆年审的证件，被制售假证团伙“盯上了”。记者日前从安徽省合肥市公安局新站分局了解到，当地警方捣毁一个制售假证窝点，现场查扣假证成品 3000 余件、半成品万余件、全国各地各单位假印章 6000 余枚。短短两年，这一团伙已向全国各地“客户”售出上万份假证。

今年 9 月底，合肥市公安局新站分局治安大队在日常工作中发现，辖区一些汽车 4S 店和房产中介公司的员工，通过街头张贴的小广告与制售假证的人员联系，购买包括房产证、汽车合格证、银行流水

证明在内的多种假证件，出售给客户用于办理银行贷款、车辆年审等业务。

警方围绕线索展开侦查，很快锁定了以朱某育、朱某瑞兄弟为首的“家族式”制售假证团伙。10 月 22 日起，这一团伙成员悉数落网。警方介绍，这一团伙自 2018 年年底来到合肥，长期租住于当地一个城中村内的民房内。其制作多类证件，且私刻全国各地不少单位的公章。民警还同步抓获了当地某汽车 4S 店员工李某、某房产中介公司员工郭某。

河北摧毁假酒生产线

近日，河北新乐警方成功破获一起制售国际知名品牌假洋酒案，当场查获已灌装好的假洋酒 1066 瓶，抓获犯罪嫌疑人 5

名，摧毁了该制售假洋酒生产线。

10 月初，新乐市公安局获悉辖区机场路附近有一生产假洋酒的犯罪窝点。获此线索后，新乐市公安局经侦大队组织警力开展侦查。经过近 20 天的缜密侦查，办案民警确定线索情况基本属实后，抓捕时机成熟。10 月 26 日，当 5 名犯罪嫌疑人正在灌装假酒时，早已蹲守一上午的办案民警抓住时机、果断出手，当场将 5 名犯罪嫌疑人控制，并现场查获了刚刚灌装好的国际知名品牌假洋酒 1066 瓶及大量包装箱、商标与空瓶等。

办案民警一鼓作气，经现场突审，得知在辖区 107 国道附近一彩钢房内还有一犯罪窝点后，办案民警立即前往该犯罪窝点，并查获大量用以灌装假洋酒的空瓶及包装箱等。

长宁法院助力 复工复产主题月系列活动

见习记者 翟梦丽

本报讯 日前，长宁区人民法院召开“司法护航 全力以赴”助力复工复产主题月系列活动启动仪式暨服务保障复工复产十大案例发布会。记者从会上获悉，今年 1 月 24 日至 9 月 30 日，长宁法院共受理涉疫情民事案件 186 件，审结 106 件。

记者了解到，今年 1 月 24 日至 9 月 30 日，该院共受理涉疫情民事案件 186 件，审结 106 件。案件类型主要包括房屋租赁合同纠纷（多为从事餐饮或服务业等受疫情直接冲击且租金在运营成本中占比较高的小微企业）、劳动合同纠纷和服务合同纠纷（多涉及教育培训、健身、美容、餐饮、旅游等采取预付费经营模式的企业）等三大类。

长宁法院通过网上审判、优先调解、多元解纷、智慧执行等多种司法举措，及时高效化解涉疫情矛盾纠纷，最大限度地减少疫情对辖区经济造成的影响。

虹口区城管执法局 开展餐厨垃圾检查

记者 金勇

本报讯 为进一步保障进博会期间市民食品卫生安全，切实提高展会期间餐厨垃圾专业化收运和资源化处理水平，近日，虹口城管嘉兴中队集中力量，开展了本辖区内餐厨垃圾专项执法行动。

此次行动重点检查了餐饮服务单位的餐厨垃圾分类收集、签订协议台账、实际清运情况、安装油水分离设备情况等。在强化对已取得行政许可的正规餐厨垃圾收运企业的日常监管的同时，加强对餐饮单位在餐厨垃圾的收集、运输和处理等各个环节的执法检查。对存在问题的单位，城管队员当即开具相关法律文书责令其立即整改，并加强对其后续的跟踪检查。对未取得行政许可资质又拒不改正的单位，进行立案查办，从源头上杜绝餐厨垃圾因管理方面出现的各类违法问题。

主笔闲话



近年来，各种网络评比层出不穷，网络投票也在社交平台上热闹非凡。微信群里经常吆喝着为熟人投票，朋友圈里也时时都会看到拉票的信息。小到学校、社区和单位的评优，大到乡村、城镇甚至市县的评比，多如牛毛，让人不胜其烦。本期“权威曝光”揭示了当前许多网络评比活动已成为基层和企业不小的负担。

网络评比不能太泛滥

网络投票这种东西本来偶尔为之也无伤大雅，可一旦成了负担那就让人不舒服了。每天投个十票八票，一投就是十天半个月，而且还要截屏打卡，关键很多时候这种投票还是压下来的工作任务，甚至容不得个人有拒绝的权利，这样的评比也就完全失去了真正的意义。

国家这几年一直在严控网络评比，基层各种达标表彰评比活动已明显减少，但还是无法完全遏止翻着花样出现的各类网

络评比。一般的网络投票消耗的仅仅是拉票者的人情，一旦这种拉票涉及单位企业甚至职能部门的时候，就容易变了味，甚至会衍生出“指尖上的形式主义”。

网络投票、网络评比本身没有什么问题，但如何进行规范，保障其公平公正以及客观性才是根本。否则，评比的价值会贬低，评比的结果也可能名不副实，那这样的评比又有什么意义呢？只是白白地增加了大家的负担。

金勇