

产品有问题全球召回 购物凭证卡住退款路

投诉人：王女士
投诉时间：1 月

许多人因工作压力较大，睡眠质量越来越差。有些厂商发现商机开始研发高科技的产品，帮助消费者改进睡眠质量。于是，市场上出现了一种睡眠耳机，这种耳机往往价格不菲。

近日，王女士花费了 1999 元购买了某品牌的一款睡眠耳机，用了大半年时间，左耳塞忽然没有了声波。由于无法达到助眠效果，王女士要求经营者更换耳机。但该品牌的工作人员却告诉她，这款耳机已经停产，无法进行更换，只能让她更换另一款头戴式耳机。

王女士对此无法接受，她认为这款睡眠

耳机帮助自己很好地缓解了工作带来的疲劳，晚上也睡得很好，坚持要求维修处理。对方再三向王女士解释，由于没有配件，耳机无法维修，或者王女士也可以持发票通过经销商退款。但尴尬的是，王女士已遗失了发票，因此无法解决相应的问题。在多次协商未果后，王女士向浦东新区消保委投诉维权。

◆ 记者连线 ◆

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员与经营者取得联系，对方工作人员承认，这款耳机因电池质量问题，已经全球停产并且召回，所以无法给予王女士换货或进行维修。目前他们对于这款耳机的处理方案只能是协助王女士申请退款或者更换一款相同价格的头戴式耳机，但退款必须提供购买凭证。调解工作由此陷入僵局，浦东新区消保

委工作人员提出，购买凭证已经遗失且目前无法查找，但如果王女士能够提供当时的付款记录，是否也可作购买依据。

经多次协议，最终王女士通过历史记录查询到了相关订单信息和价格，而该品牌售后人员根据相应订单查询到此笔交易记录，并协助王女士退款，投诉最终完美解决。

虽然通过工作人员的努力，本案能够圆

满解决。但浦东新区消保委也希望经营者在售后服务的考量上，能更加人性化一些。对于经营者来说，商品有问题停售召回本来是加分项，但这个召回操作却让人直呼看不懂，一个产品生产序列号就能解决的问题，就因一张发票差点就“卡”住了消费者的维权道路，增加了用户的维权成本，无疑会影响经营者的口碑和声誉。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，遗失发票并不能阻碍消费者依法行使权利，如消费者能够证明确有购买所涉商品的，则商品的经营者仍应当依照规定为消费者修理、更换或者退款。

“就消费者王女士的遭遇而言，在她已向经营者提供相关商品订单信息与付款交易记录等信息与资料的情况下，应可认定其购买行为的客观存在，经营者应当及时为其办理退款。”金玮律师表示，虽然发票是作为商品售出的有效凭证，但并非唯一的有效凭证，消费者提供相关订单与付款交易记录乃至产品生产序列号等亦可作为有效证明。

金玮律师坦言，发票遗失的情况其实较

为普遍，在消费者已提供其他购买凭证的情况下，经营者如若执意要求提供发票作为退换货有效凭证的话，则显得并不合理，参照《部分商品修理更换退货责任规定》而言，消费者丢失发票或三包凭证，但能够证明该产品是应当负责三包的产品，销售者、修理者、生产者应当依照本规定负责修理、更换、退货。同时，金玮律师也指出，根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在购



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

买商品时应记得索取有效发票并妥善保管，以便在如有消费纠纷发生时更有效地维护自身合法权益。

记者 金勇

一周 打假

河南查获“侵权帽”

近日，河南省郑州市二七区市场监管局德化街市场监督管理所在公安部门配合下，在辖区万博商厦一家经营帽子的商铺里，查获涉嫌侵犯多家知名注册商标专用权的帽子 19000 余顶。

接到群众举报，河南省郑州市二七区市场监管局德化街市场监管所执法人员与公安部门经过摸底排查，发现在辖区万博商厦一商户店铺涉嫌销售侵犯注册商标专用权的帽子。执法人员和公安部门迅速组织人员开展执法行动，在该店铺中查获标

注有“LA”图形字样的帽子 5957 顶，查获标注有“NY”图形字样的帽子 13149 顶等。经鉴定，上述商品系侵犯商标权利人棒球主盟资产公司商标专用权的商品，德化街市场监管所执法人员依法采取强制措施，将涉嫌侵权的 19000 千余顶帽子予以扣押。

因案值巨大，目前，该案件已移交公安部门进一步调查处理。

深圳查获两千余件假“耐克”

近日，深圳市市场监管局龙华监管局根据市民提供线索，联合地方街道办及派

出所对龙华辖区一涉嫌销售侵犯耐克注册商标专用权产品的门店进行突击检查，现场查获涉嫌侵犯耐克商标专用权的服饰、运动鞋等产品共计 2000 余件，货值金额高达 300 万元。

深圳市市场监管局相关负责人表示，深圳市市场监管局一直不断加大知识产权保护力度，查处了一系列大案要案。面对新形势新任务，该局将继续加强知识产权保护工作顶层设计，提高知识产权保护工作法治化水平，强化知识产权全链条保护，深化知识产权保护工作体制机制改革，统筹推进知识产权领域国际合作和竞争。

主笔 闲话



公司高管作为兼具管理者与劳动者双重属性的特殊群体，其权利义务与普通劳动者相比存在一定的差异，由此产生的法律适用上的问题也相对比较特殊。本期“专家坐堂”介绍的就是涉公司高管劳动争议案件审理中的常见问题，以此来提醒劳资双方注重提升风险防范意识，减少争议和纠纷。

公司高管在从事经营管理过程中，对

公司高管更应法内行事

用人单位的业务执行、交易对象、交易内容都有一定的决策权，这也容易导致个别高管会利用职务之便，为个人谋取不正当的利益，这样的行为不仅会丢掉饭碗，严重的还可能因违反相关法律遭受更严厉的惩罚。

同时，公司高管由于其特殊属性，工作时间往往具有不确定性和灵活性，因此有些用人单位会与公司高管约定实行不定时工作制，这就意味着高管不能像普通劳动者那样要求获取加班工资。但不定时工

作制并不意味着就可以无视用人单位的考勤制度，一旦违反相关制度，甚至可能被用人单位解雇。

此外，作为公司高管，还需要遵守相应的保密义务和竞业限制原则，否则将会承担相应的法律后果。

能打拼到公司高管职位的往往都是行业内的精英，是行业金字塔顶端的人才，有才但同样要有德，在法律框架内行事才能让自己行得正、行得远，也能更好地维护自己的合法权益。

金勇