

投诉实录

收取服务费不兑现
企业“赖账”不可取

投诉人：朱先生
投诉时间：2021 年 3 月

每年支付 680 元的服务费，企业却“赖账”不愿为消费者更换滤芯。朱先生就遇到了这样的尴尬，2019 年年底，朱先生花费 7000 多元购买了一台某品牌净水器，他每

年还需额外支付 680 元服务费，服务内容包括更换滤芯、水质测试、故障维修等，购买时销售人员承诺服务期内可免费不限次更换滤芯。最近，朱先生向经营者提出更换过滤滤芯，客服人员让朱先生等待回复，之后便一直没有回音。此后，朱先生多次与客服联系，却被告知无法提供此售后服务，并声称

只有在水质不达标，或服务期限到期续费时才能安排更换。

对于客服的答复，朱先生表示无法接受，认为自己已经支付了服务费，经营者不应违反相关承诺，涉嫌违约。在双方多次沟通无法达成共识的情况下，朱先生决定向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆记者连线◆

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员去电经营者告知上述情况，要求给予合理解释。负责人金先生对于售前销售人员的额外承诺未给予正面答复，回复表示根据公司规定一般是一年更换一次全套滤芯，但客户如有需求可视实际情况协商处理。

经多次调解，经营者最终安排技术人员上门为朱先生检测水质，并更换安装滤芯。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮分析认为，经营者的“赖账”行为已构成违约，消费者有权要求经营者承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

“就消费者朱先生的遭遇而言，在经营者已预售服务费用的情况下，经营者应当为朱先生提供包括更换滤芯等在内的服务，否则构成违约。”金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》第五十三条的规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的

朱先生表示认同，接受调解结果。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第 53 条的规定：经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

本案中，经营者每年预收取朱先生 680

合理费用。

同时，金玮律师指出，如经营者不履行义务或者履行义务不符合约定的，消费者可以要求经营者继续履行，或者退还已预付的服务款项并承担相应预付款的利息及合理费用。

此外，金玮律师呼吁经营者诚信经营，保障消费者的合法权益；提醒广大消费者在选购产品时应注重产品与服务质量，选择口碑较好的经营者，并且应当以书面合同方式明确约定服务内容及相应的违约责任，以便在争议与纠纷发生时积极有效维权。

记者 金勇

元作为服务保养维护费用，在销售时也有相关承诺，但在实际履行服务过程中又突然“赖账”，这种做法相当不可取。

在此，浦东新区消保委建议，消费者购买净水器前应多多对比一些品牌，多了解使用方法、售后服务等相关信息，以书面的形式明确服务内容，仅有口头承诺易引发消费纠纷和消费者举证困难等问题。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

简讯

闵行卫监所开展
医疗卫生机构控烟

□记者 陈颖婷 通讯员 徐天威

本报讯 为进一步加强医疗卫生机构控烟管理，推动无烟医疗卫生机构建设，根据《关于加强无烟医疗卫生机构建设工作的通知》要求，近期，闵行卫监所组织开展医疗卫生机构控烟专项执法月活动。

本次执法主要针对 12345 热线投诉和以往监督执法中发现的问题和 2020 年暗访发现问题的医疗卫生机构。在执法月中，闵行卫监所对辖区 49 家医疗机构进行了监督检查，具体查看禁烟标识和举报电话张贴情况、控烟宣传教育工作开展情况；重点检查室外吸烟点设置是否规范；门诊大厅、诊室、卫生间、楼梯间等重点区域是否有人吸烟、是否有烟蒂；询问无烟医疗机构建设工作开展情况、了解二级及以上医疗机构戒烟门诊开设、接诊情况。检查情况总体较好，个别单位存在禁烟标识设置不规范、卫生间发现烟蒂等问题，监督员当场要求立即整改。卫监所在检查同时强调各医疗卫生机构按照无烟医疗卫生机构建设指南，完善工作机制，明确责任分工，保障控烟专项经费投入，并将其纳入年度工作计划和日常工作，推动控烟工作经常化、制度化。

虹口区绿化市容局开展
生活垃圾分类专项检查

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区绿化市容局环卫科、环卫中心和城发公司开展了联合专项检查，分别针对考评办法中新增加的生活垃圾分类收运处作业规范管理以及沿街商铺测评变化细则，深入现场开展实地检查。

虹口区绿化市容局以高标准、严要求对照考评办法，结合公共场所垃圾分类实效不佳、收运环节管理不善等难点问题，查漏补缺，着重提升公共场所、沿街商户分类情况；常态长效按月开展第三方每月居住区、单位、沿街商铺分类实效测评、以及分类收运作业规范管理的检查等，即时发现问题，落实整改反馈，督促各条线、各街道扎扎实实把工作落到日常，持续不断做好垃圾综合治理。

虹口区市场监管局
推进防疫物资产品质量检查

□记者 金勇

本报讯 2021 年 1 月起至今，虹口区市场监管局组织各相关科室、各所队开展了为期三个月的防疫物资产品质量大检查行动。

行动期间，各相关科室、各所队高度重视、周密部署、协同联动，按照条块结合、突出重点的原则，结合疫情防控工作，分别从产品质量、价格、广告、消费者权益保护等方面，分类分区域对大型连锁超市、药房、医疗器械公司等重点单位开展大检查，持续督促经营者落实产品质量安全责任，工作成效显著。共出动执法检查人员 856 人次，排查企业 575 家次，立案查处行政执法案件 56 件，罚没款金额 100 余万元，有力震慑了防疫物资产品质量及相关违法行为。

浙江查获假冒洋酒

日前，浙江金华金东区市场监督管理局联合市公安局金东分局捣毁一处制售假冒洋酒窝点。

上月底，区市场监督管理局接到群众举报，称赤松镇刚中路一带有人在秘密交易洋酒。区市场监督管理局立刻制定计划、秘密走访、排摸调查。但对方反侦察意识较强，采取故意转手发货等形式躲避调查。

最终，区市场监督管理局成立专案组，联合市公安局金东分局在 4 月 9 日开展收网行动，一举捣毁该制假售假窝点，查获“黑牌”“芝华士”“马爹利”洋酒空瓶 3000 多个，注册商标标识 2 万多个，“白兰地”“威士忌”等原料酒 3 余吨，现场查封大量制假、售假工具及包装用品。

经查，当事人宋某网购洋酒原料，雇佣工人在东孝街道某村一民房地下室内进行灌装、封口、包装，再加贴商标标识，转手发货。其违法行为持续半年，销售金额达 100 余万元。因宋某涉嫌侵犯注册商标专用权，且数额巨大，目前该案已移送公安部门，涉嫌假冒注册商标罪的宋某二人被刑拘，三人取保候审。

安徽突击查获“假化肥”

仓库内有多个标注有国内品牌的化肥包装袋，3 家化肥企业涉嫌存在假冒他人厂名厂址、侵犯他人注册商标被调查……近日，安徽省、市、县三级市场监管部门 30 名执法人员前往合肥市市长丰县、淮南市寿县部分化肥生产企业开展突击执法检查。

执法人员首先检查企业的生产资质，核查营业执照和生产许可证，看企业是否

按核准的生产经营范围组织生产。其次从生产原料入手，对原辅材料质量证明资料、进货验收情况进行检查，确保企业原料质量合格。同时，严查生产现场和生产工艺流程，检查企业是否按照产品标准和工艺要求实施质量控制。

在此基础上，执法人员还检查这些产品出入库记录和标识标注，看企业是否按照要求，在成品外包装上正确标注生产许可证标识和编号、配料表中的水分、氮、磷、钾含量，以及企业产品是否存在以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品、虚假标注等违法行为。

执法人员在 3 家企业的仓库内，分别发现标注有山东、江苏、吉林、青岛、俄罗斯、加拿大等省市或国家化肥企业名称的化肥包装袋，其涉嫌存在假冒他人厂名厂址、侵犯他人注册商标等违法行为，相关证据已予以固定。

主笔闲话



凉茶里非法添加西药成分、销售“毒咖啡”、非法销售三无“悍马糖”、疫情期间销售假口罩……这些行为极大地侵犯了消费者的权益，危害大众的健康，如果不能提高违法成本，让违法者“痛到不敢再犯”，必然会有更多人效仿，让老百姓深受其害。本期“专家坐堂”介绍的就是保护消费者权益惩罚性赔偿公益诉讼案例，通过从重处罚震慑违法者。

用惩罚性赔偿震慑违法者

近年来，食品药品安全问题是大众极为关注的焦点，也是老百姓日常生活的底线。尽管针对食品药品安全，我国出台了专门的法律予以规制，但总有一些人为了利益铤而走险，不把他人的生命健康放在眼里，一心只想捞钱。这不仅因为其中有巨大的利益诱惑，同时违法成本相对较低也是很重要的因素。而类似很多案件无论是索赔、处罚等方面都很难让违法者感到“痛”，导致法律效果不佳，不能形成有效的震慑力。

针对这种情况，我国《关于深化改革加强食品药品工作的意见》中提出了“探索建立食品安全民事公益诉讼惩罚性赔偿制度”，各级检察机关积极探索，勇于实践，在消费公益诉讼中提出惩罚性赔偿诉求，既让违法者付出高昂的成本，又对其他危害社会公共利益的行为起到了震慑作用，全面保护消费者合法权益，切实维护了社会公共利益。可见，只有通过惩罚性赔偿，才能让违法者忌惮，不敢轻易以身试法。

金勇