

投诉实录

抵扣券不是“抵赖”券 商家逃避三包不合法

投诉人：薛女士
投诉时间：2021 年 4 月

电子优惠券、抵扣券是众多电商促销的一个重要手段。然而，抵扣券如果成为商家逃避三包的借口，那就变成了“抵赖”券。某品牌官网于 3 月 11 日凌晨开展秒杀活动，薛女士成功抢购下单多件商品并付款，但之后订单在未得到任何提前告知的情

况下被经营者取消，经营者给出的解释是“系统崩溃导致订单无法显示”，双方经协商，由经营者提供一张 500 元无门槛消费抵扣券作为补偿。

3 月下旬，薛女士使用抵扣券再次购物，收货后发现所购买的一个杯子有瑕疵，把手处有毛刺，拿起杯子时毛刺会刮到手指，立即联系经营者要求换货。双方沟通后，客服人员承认商品存在瑕疵，但平台没

有换货服务，且使用抵扣券购物的商品是没有退货等售后服务的，考虑到商品瑕疵的问题，客服建议薛女士以实际支付价格退货后再以原价重新购买杯子。

薛女士无法接受，表示经营者提出的处理方案十分不合理，要求经营者提供换货服务。但双方始终未能就此纠纷达成一致，薛女士认为经营者的售后规定属于“霸王条款”，向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆记者连线◆

浦东新区消保委工作人员与经营者取得联系，经沟通，负责人贝先生表示官网平台的确不支持换货，抵扣券使用规则也注明了“使用抵扣券购买的商品不适用退换货等售后服务”，因此无法满足消费者诉求。经多次协调，贝先生表示薛女士不用退回商品，平台以实际支付价格为薛女士办理退款。薛女士仍无法认同经营者的解释及做法，但也不想再纠缠于此事，最终接受处理结果。本案中，薛女士出于无奈接受了经营者的处理意见，但事实上，经营者的做法相当

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，消费者使用抵扣券等方式购物，并不免除商家应承担的产品质量责任与退货、更换、修理等义务，商家仍应向消费者就问题商品承担相应的退、换义务。“就消费者薛女士的遭遇而言，显然遭遇了商家的‘霸王条款’，该类条款无效。消费者使用抵扣券购物不能成为商家免责的正当、合法事由。”金玮律师指出，根据《消费者权益保护法》的规定，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。

根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等规定而言，除非另有约定，消费者采用积分、代金券、优惠券等形式支付价款的，网络商品销售者在消费者退还商品后应当以相应形式退还消费者，因此商家的退款在‘按实际支付金额’退款的同时，还应当将抵扣券一并退还。”同时，金玮律师还表示，即便所涉问题是赠品或相当于赠送性质，商家仍负有产品质量责任与相应的退货、更换、修理等义务，并不因赠品原因而使商家有降低质量和售后服务水平的借口。此外，金玮律师呼吁并提醒商家，从事经营活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和商业道德，公平参与

而根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第十五条规定：“消费者采用积分、代金券、优惠券等形式支付价款的，网络商品销售者在消费者退还商品后应当以相应形式退还消费者。”即使退款，经营者也应该将消费者所使用的电子折扣券一并予以退还，而非简单粗暴的“按实际支付金额”退款。浦东新区消保委提醒消费者，在经营者提供服务时遭遇“霸王条款”产生纠纷，可以适用《消费者权益保护法》和《电商法》的有关规定，维护自身的合法权益。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

市场竞争，履行消费者权益保护、环境保护、知识产权保护、网络安全与个人信息保护等方面的义务，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

浙江破获特大制售假兽药案

近日，浙江长兴公安破获一起特大生产销售假兽药案。2020 年 12 月 4 日，长兴县公安局接到该县农业农村局移交的线索：煤山镇新槐村某养鸡场有标称为上海某生物科技有限公司生产的 7 个品种兽药产品 38.4 公斤，执法人员在国家兽药查询平台上未查

询到该批兽药的批准文号，及生产许可证号及 GMP 证书编号，该批兽药涉嫌为假兽药。经调查，长兴县养殖户鲍某寿通过微信联系的方式向犯罪嫌疑人购买兽药，由河南省郑州市发货后寄至鲍某寿养鸡场。专案组通过近三个月的巡线追踪、深入排摸，一个有组织、有计划，生产销售假兽药的作案团伙进入专案组的视线。以犯罪嫌疑人朱某恒为首的犯罪团伙共 20

人，组织结构清晰，分工明确，生产、销售未经农业农村部备案许可的兽药。近日，专案组分赴河南省郑州市、山西省太原市等地开展统一收网行动，成功抓获犯罪嫌疑人马某武、冷某琴、朱某恒、张某、李某辉等共计 35 人，捣毁生产兽药窝点 1 个，原料加工点 3 个，储存仓库 4 个，查封扣押兽药 5000 余箱，成功摧毁了一条生产、制造假兽药获利的黑色产业链。

主笔闲话



为了让消费者省心省力，同时又能减少二次污染，近年来，全国多地提倡商品房精装修交付。可精装房的品质到底怎么样，开发商和装修行业是否值得消费者信任呢？本期“权威曝光”关注的就是群众吐槽比较多的装修市场，小心不要买到“惊装房”。购买新房后，装修一向是个大工程。对于精装房，国家其实有一定的标准，但

住房装修信任去哪儿了？

每个人的审美和需求不一样，因此要想做到十全十美几乎是不可能的事。抛开审美和实用价值不谈，精装房最起码应该满足基本居住条件，如果这样的装修信任都达不到，可见其中的“水”有多深。既然是精装房，那价格肯定比毛坯房要高，一旦出现了差价，就意味着有利润空间，“装修暴利”也由此而生。多级转包套路多，监督缺失维权难，满分承诺负分施工，精装房最终变成了“惊装房”。而所有的这些套路，其实归根

结底还是监管不力，而关键还是违法成本太低。无论是设立资金监管账户，还是推行第三方监理人制度，或是完善装修行业征信制度，如果不能杀一儆百，不能让“黑心”公司有所“忌惮”，那始终会有空子可钻。毕竟，世上没有完美的法律法规，法的力量在于威慑，在于让违法者不敢轻易越雷池。因此，只有加大处罚力度，每次都能把“黑心”商人罚到痛，才能让他们不再随便去赚昧心钱，也才能真正地保障消费者的权益。 金勇

简讯

上海交通执法大整治 严厉查处非法客运行为

见习记者 翟梦丽

本报讯 本市交通执法部门全面开启“安顺”出租汽车集中整治行动，全力整顿行业乱象，保障市民出行安全。日前，市交通执法部门联合市公安局交警总队和属地派出所上海南站周边道路、华山路南京西路、虹桥枢纽等本市主要交通枢纽、路段开展非法客运整治行动。

上海市整治非法客运部署工作会也明确，2021 年市交通、公安、文化旅游等部门，将通过“查酒驾”“设卡临检”“联合巡逻”“门前清行动”等，在全市 123 个整治非法客运重点区域，针对“四轮机动车”“五类车”以及黄牛非法拉客等违法行为，开展高频次整治，保持对非法客运的高压严打态势。市交通委执法总队表示，今年本市各相关部门将在以往联勤联动、联合执法的基础上，通过综合运用路检路查、非现场执法、上户检查等手段，对从事非法客运的驾驶员、高频接单的非营运车辆和违法违规派单的网约车平台进行严厉处罚。

2021“上海工匠” 培养选树活动启动

见习记者 陈友敏

本报讯 近期，在第八届中国（上海）国际技术进出口交易会上，2021 年度“上海工匠”培养选树活动拉开帷幕。“上海工匠”自选树以来就因其独特之处备受瞩目：参选人群不受年龄、性别、学历、职称、技能等级、工作年限、荣誉基础等条件限制，面向全市各行各业在职职工。本次选树重点聚焦先进制造业、现代服务业和集成电路、人工智能、生物医药等战略性新兴产业，重点关注基层、一线、操作岗位职工群体，适当向新冠肺炎防控一线及科研人员倾斜，不断向“新技术、新产业、新业态、新模式”四新经济拓展。在工匠选树活动之前，“上海工匠风采展”同步在“上交会”亮相。展览以“弘扬工匠精神，展现工匠风采”为主题，聚焦展示数字化城市建设中的“电力、燃气、老旧小区电梯改造”等民生工程和“智能制造、集成电路、生物医药”三大新兴产业中的上海工匠成果，通过数字化模拟、播放纪录片、实物展陈等手段多维度展示核心技术和创新成果。

虹口区绿化市容局 检查在建工地生产安全

记者 金勇

本报讯 近日，虹口区绿化市容局开展在建工地生产安全专项检查。检查中，虹口区绿化市容局对绿化、环卫、景观条线在建工地的安全防护、文明施工、临时用电、现场防火等开展了全覆盖检查。共检查在建施工项目 17 处，检查中发现问题和安全隐患 3 处，立即督促相关单位整改；同时对发现建设任务范围外正在自行施工的商业也通报给相应街道，及时排除安全隐患。