

定制西服回家过年商家未能按时发货

投诉人：闫先生
投诉时间：2022 年 2 月

随着居民消费水平的增长，近年来追求面料、剪裁以及个性化的定制衣物服务渐渐为大众所接受。春节前，在沪工作的闫先生就在某网站定制了一套西服。闫先生表示，

因为当时是准备穿着这套新西服回家过年，他在下单前特意询问客服多久能制作完成，当时客服回复 3 到 5 天。看时间来得及，闫先生就直接付款下单。可是等了三四天后，闫先生发现商家一直没有发货，联系商家询问情况，却被告知要 10 到 12 天才能到货，而且商家称网页上有明确制作时间。

闫先生赶紧上网查找相关信息，找了好久才发现购买页面有一个不显眼的链接，点击后才看到相关具体信息。闫先生非常郁闷，向商家提出退款，并表示如果不同意全额退款，自己可以承担部分材料费，但商家表示定制产品不退不换。由于协商无果，闫先生只好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多次介入与商家协商，但经营者却固执己见、态度强硬，认为是消费者自己没有看到清楚页面介绍，与公司没有任何关系，坚持不予退款。无奈之下，消费者只能表示会通过其他途径继续维权。

浦东新区消保委认为，闫先生在定制衣

物前就已经表示了对于定制周期有要求，客服当时也对此做出了 3 到 5 天可发货的承诺。根据《民法典》第四百九十八条规定“格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”因此，本案中的西服定制周期应当以客服承诺为准，而非商家的格式条款。消保委工作人员认为，闫先生完全有正当的理由

要求商家退款，并承担相应的违约责任。

浦东新区消保委在此提醒广大消费者，购买定制产品时须谨慎，要详细了解定制产品的材料、价格以及产品需要定制的时间和具体的交货日期，或者消费者在与商家签订合同的时候，制定相应约束双方的条款，切忌盲目下单。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家已承诺 3 至 5 天即可定制完成并发货的情形下，如若逾期，就构成违约，消费者有权追究商家的逾期违约责任并索赔。

“即便商家的网页上注明了定制周期为 10 到 12 天，但在闫先生询问商家有关制作周期后，商家明确告知 3 至 5 天可定制完成并发货的情形下，应以商家承诺的期限为准。”金玮律师表示，商家在网页上注明的定制周期应属格式条款，而商家的承诺为非格式条款，依据《民法典》第四百九十八条的规定，格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。

同时，金玮律师也指出，《消费者权益保

护法》第二十六条明确规定，经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。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。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在购买定制产品时，应与商家明确约定所定制产



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

品的材质、价格、定制周期与交货日期等，以及相应的违约责任，以便在商家发生违约的情况下可依据合同约定追究商家的违约责任并索赔。

记者 金勇

市市场监管局公布“刷单炒信”违法行为典型案例

见习记者 陈友敏

本报讯 2021 年上海市市场监管局聚焦电商平台刷单炒信乱象，进一步加强网络不正当竞争执法力度，全市办结相关案件 24 件，罚款 428 万余元。近日，市市场监管局披露了一批典型案例。

在市市场监管局公布的上海本浩文化传播有限公司等三家公司刷单炒信系列案中，2021 年 3 月，奉贤区市场监管局通过平台监测发现上海本浩文化传播有限公司、上海悦动劲达文化发展有限公司、上海茸德教育科技有限公司等涉嫌虚构交易量。经查，本浩公司受委托在代运营过程中实施刷单。通过第三方寻找刷手，帮助悦动公司和茸德公司在多个平台上虚构团购订单量共计 241 单，虚构好评数共计 85 条，佣金总计 19448 元。当事人的上述行为分别违反了《反不正当竞争法》第八条第一款和第二款的规定。办案单位依据《反不正当竞争法》第二十条第一款的规定，责令当事人停止违法行为，累计罚款 68 万元。

在上海甲地餐饮管理有限公司刷单炒信案中，2021 年 4 月，市局执法总队在执法检查中发现该公司签订的《商户网络服务协议》涉嫌委托他人组织刷单。经查，在合同履行过程中，当事人委托他人招募平台会员进行线下实地探店，并按要求发布指定评价。经统计，当事人对用户评价作虚假、引人误解的商业宣传共计 20 条。当事人的上述行为违反了《反不正当竞争法》第八条第一款的规定。办案单位依据《反不正当竞争法》第二十条第一款的规定，责令当事人停止违法行为，罚款 20 万元。

还有一些商家以小礼品为诱饵，引导消费者拍下指定产品，再通过微信退款，提高产品交易量。如 2020 年 7 月，松江区市场监管局接到举报称如东凝雨网络科技有限公司网络平台店铺涉嫌存在刷单行为。经查，自 2020 年 7 月 1 日起，当事人以上述方式提高产品交易量。当事人共计虚构交易记录 7264 条，交易金额 484420 元。办案单位根据《反不正当竞争法》，责令当事人停止违法行为，罚款 20 万元。

一周打假

“家族式”制售假白酒

近日，安徽淮南市公安局淮舜分局组织精干力量辗转多个地市，破获一起涉嫌生产销售假冒注册商标白酒案，抓获涉案人员 24 名，捣毁制售假冒品牌窝点 12 处，查获假冒注册商标白酒 2000 余箱，涉案金额 1000 余万元。

2021 年 11 月，警方发现淮南一男子存在销售伪劣白酒的嫌疑，且涉案价值较大。淮舜分局随即成立专案组，展开深度调查。经侦查，犯罪嫌疑人羊某、魏某等多人组成的犯罪团伙从外省市购买假冒注册商标的酒类包材及劣质白酒，并雇佣家人及亲属在自家周边隐蔽的乡村房屋内生产、灌装知名品牌假酒，后联系并销售给

郝某等犯罪嫌疑人，郝某又以低价再次转手销售给高某等下线进行对外销售，层层牟取暴利。今年 1 月 7 日晚，专案组出动警力 90 人赶赴合肥市包河区、庐江县两地同步开展抓捕行动，羊某等 24 名犯罪嫌疑人全部落网。

目前，犯罪嫌疑人羊某、郝某等 17 人已被依法采取刑事强制措施，案件正在进一步办理中。

广东捣毁制售假烟窝点

近日，广东省惠州市博罗县公安局捣毁制售假烟窝点 1 个，抓获嫌疑人 2 名，查获涉案车辆 2 辆，卷烟激光打码机 1 套，涉案烟卷共 11 个品牌合计 122 万支，货值 192 万余元。

2 月下旬，博罗县公安局捣毁治安大队接到县烟草专卖局转来涉制售假烟线索，在辖区石坝镇蓝田村某地有制售假烟嫌疑。博罗县公安局联合县烟草专卖局，经周密部署、迅速出击，成功抓获涉销售假烟嫌疑人钟某飞、陈某林，查扣涉案车辆 2 辆，查获涉案卷烟 9 个品牌共 78 万支，货值 111 万多元。以此为突破口，侦查民警循线追踪、深挖扩线，最终在河源市源城区埔前镇南陂村某果场内，当场查获卷烟激光打码机 1 套，涉案烟卷 7 个品牌共 44 万支，货值 81 万多元。

经查，嫌疑人钟某飞、陈某林均未办理烟草专卖零售许可证，在现场查获的卷烟中也未发现合法销售烟草等有效证明。经初步鉴定，此次查获的涉案卷烟均为假冒伪劣卷烟。

主笔闲话



今天是国际妇女节，正值全国两会期间，一些代表委员都针对妇女权益保护提出了宝贵的意见。

新中国成立后，我国妇女权益有了翻天覆地的变化，近年来，关于保护妇女权益的法律法规也出台了不少，《反家庭暴力法》针对的是女性在家庭生活中遭遇的暴力对待，《妇女权益保障法（修订草案）》从消除招生就业领域性别歧视，女性工作权、生育权、人身安全等方面，作

用法律保障妇女合法权益

出了正面的回应。今年的全国两会上，多名人大代表发出了拐卖妇女儿童买卖犯罪的呼声。甚至在政府工作报告中，也强调了要严厉打击拐卖妇女儿童犯罪行为，坚决保障妇女儿童合法权益。

保障妇女合法权益成为了从上至下的共同声音，彰显了我国在法治、文明的道路上大步前行的决心。大的方向已经确定，接下来就是看实际行动中的执行。近日，最高法联合多部门发布了《关于加强人身安全保护令制度贯彻实施的意见》，这就是针对《反家庭暴力法》出台后实践

中出现的一些问题，如人身安全保护令签发门槛高，法官对“面临家庭暴力现实危险”把握不准，人身安全保护令制度具体执行中相关部门职责不清晰等，影响了该制度作用的有效发挥。

妇女权益保护绝非一朝一夕之功，有些传统落后的思维在短时间内很难取得彻底的改变。然而，在依法治国的前提下，没有人能够成为法外之徒。对于那些侵害妇女合法权益的行为，法律绝不能袖手旁观，执法人员必须依法办事，才能真正地不让法律成为一纸空文。

金勇