

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

上海国际文化创意园区 一期幕墙样板建成

□记者 陈颖婷

本报讯 近日，在临港新片区成立三周年之际，上海国际文化创意园区一期幕墙实体样板顺利完成。

项目充分挖掘滴水湖湖滨空间区位优势，通过形体倾斜与转角弧线处理等手法，使建筑形体稳重之中带有变化，并通过多栋建筑的组合形成极具韵律感的滨湖界面。建筑群立面以玻璃幕墙与铝板幕墙为主要肌理，倾斜的银白色铝板与穿孔铝板映衬在超白高透玻璃幕墙上，蕴含海上风帆之意。

从图纸走向现实，颇令人振奋，大量金属曲面辅以穿孔铝板及超白玻璃，单曲、双曲揉和，动静相映成趣，充分体现材料自身的美，也彰显了建筑从业人的工匠本心。通过实体样板的打造，对玻璃颜色、铝板表面工艺、细部节点做法等问题提出针对性的改进措施，对工程加深理解，最终实现设计的预期效果。

“百万警进千万家” 办好事赢口碑

□记者 陈颖婷 通讯员 刘琦

本报讯 当下，“百万警进千万家”活动正如火如荼的进行着，浦东公安分局全体民警真真切切地在群众中服务，在服务中成长，通过把走访中了解的桩桩件件小事记挂心头，全力办好这些群众眼中的“大事”，既赢得了口碑，又赢得了群众的民心。

杜淞中在一次入户走访中，他意外发现出租房内住着一名18岁的外地来沪小青年，对方自称在附近餐厅打工，但是小青年面对民警随口询问时的犹犹豫豫却引起了杜淞中的注意，回到所里后他便汇报情况，提醒大家值班时注意相关情况，没想到没过几天就遇上事了。

当地派出所民警接到小青年父母的报案，杜淞中立即找到了小青年的住处。原来这个小青年在当地一所技术学院念书，前段时间，因为无心读书便自行辍学，坐火车来到航头寻找在沪打工的中学同学。在杜淞中的教育下，小青年认识到了自己的错误，和父母拨通了电话，承诺很快就会回家。临行前，小青年和杜淞中交换了电话，杜淞中邀请他学有所成后再来上海。

虹口区多部门开展 游泳场所联合执法检查

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区体育局会同区文化和旅游局执法大队、区卫健委监督所等单位组成联合检查组，对虹口区游泳场所开展联合执法检查。

检查组先后前往一兆韦德虹足店、齐岸健身会所游泳池、威尔仕搜乐城店、R+ 健身会所游泳池，对各场所疫情防控、应急预案、救生员在岗情况、泳池卫生管理、监控设备等方面进行逐一检查并查阅台账。

检查中，一家场所存在救生员离岗、水质不达标、公共区域人员未佩戴口罩等问题，区文化和旅游局执法大队当场对其开具责令改正通知书，并对该场所负责人进行了约谈。

“脱单”难退款更难 婚介服务缺少标准

投诉人：陈先生

投诉时间：2022 年 7 月

当今中国处于社会快速转型阶段，其中最引人注目的变化之一便是青年人的婚恋行为及婚恋观念。社交活动少、缺乏交友途

径，成为了困扰广大单身人士脱单的重要原因，于是通过婚恋市场寻求真爱，成为了一些单身人士选择脱单的有效途径。

今年 3 月，消费者陈先生与某婚介公司签订了一份服务合同，双方约定“经营者在合同签订后的三个月内提供婚介服务”，但

直至今年 6 月，该婚介公司都未履行承诺。陈先生表示经营者主营线上中介服务，对方声称受疫情影响无法开展工作不合理，因此要求经营者退还已支付的 10800 元。

由于当事双方始终无法达成一致，陈先生只好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当即与婚介公司取得联系，负责人魏女士回复，无论是合同约定还是销售过程中，都未向陈先生承诺过提供线上中介服务，企业经营内容只包含线下服务。

魏女士表示，在与陈先生多次沟通中了解到，疫情期间他在老家成功找到对象，才提出的退款。因双方一直无法达成一致，陈先生两次报警寻求解决，通过民警协调，双方约定扣除 20%违约金，但在退款流程即将完成时，陈先生又反悔，并多次到婚介公司吵闹，现公司明确拒绝其退款要求。

经协调，魏女士表示陈先生因个人原由要求退款，按合同约定除了 30%违约金，还有情感课程服务费及系统使用费用需要支付，通过浦东新区消保委的调解，公司决定扣除 30%违约金后退款。在多次沟通协调后，由于双方依旧无法达成一致意见，工作

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如婚介机构的服务不符合约定的，消费者有权解除合同并要求婚介机构退款。

“就消费者陈先生的遭遇而言，关键在于婚介机构有无按照约定或承诺为其提供服务。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》的规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

同时，金玮律师还表示，如婚介机构未按照合同约定履行的，经消费者催告后，婚介机构仍未履行或履行不符合约定的，则消

人员建议陈先生通过其他途径维权。

从调解实践中来看，婚姻介绍合同纠纷的处理尚无明确的法律依据，消保委工作人员认为，婚姻介绍合同表面上是以“劳务”为标的的合同，但根据《民法典》第九百六十一条“中介合同是中介人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务，委托人支付报酬的合同”，消保委认为婚介合同在法律性质上更符合中介合同的定义。解决方式和涉案标的可以依据《民法典》第五百六十三条“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方”，以及第九百六十四条规定“中介人未促成合同成立的，不得请求支付报酬，但是，可以按照约定请求委托人支付从事中介活动支出的必要费用”。因此，陈先生有权提出解约

且对方提出的“合同总价 20%违约金”也是值得商榷的。

近年来，婚恋婚介行业十分红火，也成为了消费投诉的“重灾区”，因哄骗式消费、虚假宣传、霸王合同条款、服务质量差、婚托等问题引发的投诉不断增加。目前，全国婚介市场收费并无统一标准，属于市场定价行为，尽管一些婚介收费价格高昂，但是对于具体服务细节却都含糊其辞，无法详细描述。当消费者交钱后又想退款时，婚介公司则以已产生服务成本为由少退或者不退。

在此，浦东新区消保委提醒消费者，对婚介公司的交友模式要保持清醒认识，高昂服务费不一定就能换来爱情，不要因为着急“脱单”而丧失理智。签订婚恋服务合同时，消费者应与经营者明确约定收费标准、服务项目、违约责任等事项，避免不公平不合理的条款。

费者可以行使合同解除权，并要求婚介机构退还已支付的服务费用。

此外，金玮律师提醒广大消费者，婚介机构在宣传时，往往可能会夸大宣传，消费者易受到当下环境氛围的影响，冲动签订合同而忽视了合同条款约定，因此消费者在签约时，应保持相应的理智，应关注并尽量细化合同条款中对于婚介机构所提供服务内容、标准、服务周期、服务收费标准、违约责任等约定。另外，基于婚姻介绍服务合同多以提供潜在的结婚对象的信息为主要内容，而并不以促成婚姻缔结为收费条件，且由于婚恋的人身属性等特殊性质，不可能保证婚介机构所推介的对象必然符合消费者的心理预



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

期，故只要婚介机构按照合同约定提供了相应的婚姻介绍服务，即使未缔结婚姻，消费者也不能要求退款。

记者 金勇

一周 打假

大肆贩卖伪劣U盘

近日，江西分宜县公安局破获一起销售假冒 U 盘案，抓获犯罪嫌疑人 1 人，查获假冒 U 盘数十个。

分宜县公安民警在工作中，发现一条涉嫌销售假冒注册商标案的犯罪线索。民警很快锁定了犯罪嫌疑人办公场所，在分宜县某小区一出租房内抓获犯罪嫌疑人袁某，查获假冒 U 盘数十个。经查，自

2021 年以来，袁某经营的网店销售该假冒商品涉案金额达数十万元。

目前，犯罪嫌疑人袁某已被公安机关依法采取刑事强制措施。案件仍在进一步侦办中。

小作坊生产假冒香槟酒

近日，四川崇州市市场监管局联合崇州市公安局，成功捣毁一个生产仿冒名牌香槟酒的小作坊。

执法人员突击检查发现，在一个仅 10 多平方米的房间内竟有整个违法生产线。与此同时，崇州市公安局民警查获当事人肖某的手机 5 台，手机里有多多个账号的交易、聊天记录。经初步测算，现场违法生产的香槟货值金额已逾十万元。

经查，当事人肖某涉嫌违反《商标法》相关规定，崇州市市场监管局依法扣押相关侵权商品、标识及用于生产侵权商品的机器设备，崇州市公安局对案件进行进一步侦办。

主笔 闲话



消费者网购了一台笔记本电脑，由于商品有瑕疵，连续退了两次货。在退货过程中，消费者为了以防万一，对商品进行了保价，而保价费应该由消费者还是商家来承担呢？本期“基层调解”介绍的就是一起因退货费用产生的纠纷。

快递贵重物品，很多人都会选择保

退货时的保价费该谁来承担？

价，以确保快递物品能够安全抵达，防止出现破损、灭失等意外情况出现。而由于产品质量问题产生的退货行为，根据相关法律法规，运费应该由商家承担，而保价费作为一种“增值服务”，商家就未必愿意承担了。对此，消费者如果担心会在快递过程中出现意外，最好在事前与商家协商，表达清楚自己的诉求以及保价的必要性，约定好保价费用的承担人，双方还应

保留好相关的证据，便于日后产生争议时可以作出有效的判断，减少争议以及自身的损失。

一般情况下，如不是特别贵重的物品，保价费用并不会太高，而因此产生纠纷，解决起来费时费力，往往还会得不偿失。因此，为减少不必要的损失，消费者最好还是多一道与商家沟通的程序，尽量避免发生不必要的争议。

金勇