

消费“积分”无故消失 商家不能太过“任性”

投诉人：李先生
投诉时间：2022 年 7 月

“消费积分模式”是商家回馈用户、增强用户黏性、刺激用户消费的一种营销手段。按照商家的承诺，消费者可以通过兑换

积分获得一定的实惠。从理论上说，消费积分可以实现双赢的效果。然而，在实践中，一些商家的消费积分出现了有效期短、过期前提示不到位、被过期、兑换难、兑换套路多甚至利用积分兑换的商品价格虚高等问题，并因此引发了一些消费纠纷。

近日，消费者李先生在一家大型连锁快餐企业购买比萨享受返积分服务活动，但是返送的 1000 多点积分莫名消失，他要求经营者将全部积分返还后继续正常消费。之后的沟通中，双方始终无法达成一致，李先生向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆处理过程及结果

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员先联系李先生进行沟通，他表示自己尝试拨打客服热线但一直占线无法进行咨询处理，且办事人员一直拿系统出错等理由敷衍他的正常诉求。

工作人员联系经营者相关客服方，客服人员称会员服务系统有时候会在系统更新后出现数据混乱等问题，因此会出现积分无故消失等现象，并表示会联络李先生处理此事。几天后，经营者回复称已经及时与李先生联系并恢复李先生的积分。

近年来，因“积分清零”导致的消费纠纷时有发生，部分商家对于消费积分的随意

操作，让消费者大呼“看不懂”。

根据《消费者权益保护法》第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。如果商家在办理会员卡时没有告知消费者积分规则，在积分卡年底被清零前也没有事先告知消费者，就单方面地把消费者的积分卡清零，就侵犯消费者的知情权。

积分是商家的一种促销手段，为商家单方赠与。如果购买之前设置了交易条件，则有可能构成合同，这时候积分兑换就是商家承诺和交易条件的一部分，对其具有约束力，根据民法典的规定，任何一方是无权单

方变更的。

浦东新区消保委在此提醒，商家在制定积分规则的时候，不能过于“任性”：一是要尽到提醒和告知义务，让消费者明明白白消费，尊重消费者的知情权；二是不随意更改规则，要维护契约公平；三是不能设置一些不公平、不合理的兑换限制条款，而减轻或者免除自身的责任。

消保委提醒消费者，首先了解积分使用规则，特别是使用范围、积分有效期等关键事项；要养成定期查询、勤于兑换积分的习惯；遇到类似情况可主动通过消保委或其他监管部门进行投诉举报。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家擅自将消费者积分清零的行为构成违约，并侵害了消费者的知情权与公平交易权。

“就消费者李先生的遭遇而言，除非商家已事先明确告知积分规则，尽到了提醒义务，否则商家无权单方将消费者积分清零。”金玮律师表示，就《消费者权益保护法》的规定而言，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照有关法律、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。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。“积分当钱

花”是近年来经营者常用的促销模式，表面上积分是商家赠予消费者的，实际上是基于消费者的消费，具有明显商业性质，若无事先约定，商家是无权单方撤销或作积分清零处理的。

同时，金玮律师也指出，依据《消费者权益保护法》第八条的规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。第十条的规定，消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

此外，金玮律师提醒广大消费者，及时了解积分使用规则，养成定期查询和兑换积



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

分的习惯，注意保留证据材料；同时呼吁商家，明示积分使用规则，设置合理积分规则，严把商品质量安全关，做好售后服务保障，保障消费者的知情权与公平交易权。

记者 金勇

一周打假

四川破获特大假农药案

日前，四川省广元市苍溪县公安局成功侦破一起特大生产、销售假农药案件，捣毁制假窝点 8 处，抓获犯罪嫌疑人 84 人，扣押一大批涉案财物，打掉遍布 31 个省市的销售网络团伙 11 个，涉案金额 1.2 亿余元。

2021 年 7 月，在广元市苍溪县部分乡镇的农资门市部零星出现多个品牌的疑似假农药。后经四川省农药检测所鉴定，这些农药都是假农药。假农药流入市场势必

造成农作物减产甚至绝收。

苍溪县公安局接收到苍溪县农业农村局移交的这一线索后，立即组织力量开展调查。调查发现，这批假农药系微信昵称为“妍妍”（经核查，真实身份为朱某某）的力邦益农业科技（西安）有限公司销售经理通过网店销售、物流寄递至苍溪境内，销售额多达 15 万余元。

通过对朱某某微信、银行交易记录分析，此类假农药已经流向全国多地，背后可能隐藏有一个甚至多个制假售假团伙。为全面收集证据，形成严密证据链，2021 年 9 月下旬，苍溪县公安局、苍溪县农业

农村局组成联合调查组，重点围绕涉案农药、销售人员、销售数量、销售金额、购买人信息等方面进行深度调查，扣押相关伪劣农药，锁定了销售人员 20 余人、假农药运输人员 14 人。

在广元市公安局的统一组织下，警方对目标窝点和犯罪嫌疑人发起集中收网行动，成功抓获犯罪嫌疑人 84 人，捣毁仓库 8 个，扣押成品伪劣农药 8 万余瓶（袋）、生产伪劣农药原材料 6400 余公斤，收缴追缴涉案赃款 500 余万元，整个案件的涉案金额达 1.2 亿余元。

目前，案件还在进一步侦查中。

宝山区房管局

开展消防安全联合检查

□记者 金勇

本报讯 为持续推进高层住宅建筑消防设施设备隐患排查整治，近日，宝山区房管局联合区消防救援支队对高境地区高层住宅小区开展消防安全联合检查。

联合检查组实地查看了相关小区的消防控制室、泵房、微型消防站、电动自行车充电点位等，同时对部分高层楼道和楼层进行了抽查。通过检查，发现部分小区存在消防泵无法正常启动、消防器材老化腐蚀、电动自行车停放在楼道内、无消防控制柜及消防电话、消防巡查记录缺失、防火门被移除及应急照明无法正常开启等情况。部分物业企业已将消防设备存在隐患的情况书面报告了业委会。联合检查组督促存在隐患的物业企业及时落实整改，并将相关情况告知高境镇房屋管理机构，要求做好事后跟踪。

联合检查组要求物业企业要切实履行住宅小区安全生产第一责任人责任，认真组织动员，推动隐患整改落实，对管理区域内的消防设施维护管理，开展针对性自查和培训，做到消防隐患“早发现、早处置”。



主笔闲话

近年来，随着社会老龄化程度的不断加深，涉老审判工作呈现出案件数量持续增长、案件类型日益多元、老年人对司法保护的需求日益迫切等新情况、新特点。如何保障老年人的合法权益，成为了当前社会关注的焦点。本期“专家坐堂”通过涉老案件，以案说法，充分发挥案例示范引领作用，维护老年人合法权益。

对于“养老诈骗”，全国各级司法机

为老人说句“公道话”

关都在加大打击力度，保护好老年人的“钱袋子”，最大限度挤压犯罪分子的“行骗空间”，是维护老年人合法权益的题中之义。

而随着人口老龄化程度愈发加剧，如何保障老年人合法权益，让老年人安享晚年，为老年人提供更加人性化的关怀，成为老龄化社会发展中重中之重。无论是保障老年人居住权，还是赡养义务的落实，既着力于解决当事双方的矛盾，又通过批评教育维护家庭的和谐稳定，其核心还是

要为弱势的老人说句“公道话”。

每个人都会老去，每个老人都会面临同样的困境。随着身心逐步开始走下坡路，老年人在如何保护个人权益方面越来越力不从心，这就要求社会、家庭以及相关部门能够从多方面维护老年人的权益，家人的孝顺，社会的善意，司法机关的良治善法，结合在一起，才能为老年人垒起一方净土，让他们老有所依，老有所养，老有所为，老有所乐，才能构建一个更加完善的养老服务体系。

金勇