

投诉实录

线下也玩“预售”套路
购买体验无法“恭维”

投诉人：杨女士
投诉时间：2022 年 11 月

今年“双十一”期间，部分实体店出现了“购物体验不比线上好，陷阱套路却比线上多”的不诚信经营行为。

此前，消费者杨女士在一家实体店相中一条裙子。店员表示，由于与“双十一”

相关的优惠活动还没有开始，暂时无法给予消费者相应的优惠力度。随后，店员建议杨女士可以采取“预购”方式，先转账给店员个人，店员为其保留商品，等优惠开始后代替其付款购买。杨女士由于十分喜欢这条裙子，同时觉得对方是实体店信任度也较高，就认可了店员的操作方式，将钱直接转给了店员。

等了一周后，杨女士联系门店店员询问商品，却被告知这条裙子因“原材料等问题”反而涨价 600 元。店员表示，要么补差价 600 元，要么全额退款。杨女士对此极为不满，通过该品牌客服电话进行投诉，对方也不予处理，理由是“没有下单”。

心有不甘的杨女士只好向浦东新区消保委求助，希望能帮她讨个说法。

◆处理过程及结果◆

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员与被诉方取得联系，门店店长承认，近期因“公司内部原因”，商品确实进行了价格调整。起初，他们表示愿意赠送杨女士一些配件表示歉意，但杨女士坚持要求对方提供商品。

最终，在消保委工作人员的据理力争下，经营者表示愿意作出一定的“让步”，并让当初承诺的店员个人补齐差价，杨女士以当初承诺的价格购买到了这条裙子。杨女士表示，虽然处理结果较为圆满，但在这家门店的购买体验“实在不敢恭维”，消费体

验极差。

近年来，“双十一”期间的“线上线下”差异越来越小，线下门店在商品价格向线上靠拢的同时，不能“捡了芝麻丢西瓜”，“涨价”“砍单”等忽悠消费者的套路还是不学为妙。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮分析认为，商家应当按照承诺的价格向消费者出售商品，否则构成违约。

“就消费者杨女士的遭遇而言，在其与商家已就商品价格予以约定并进行‘预购’的情形下，商家应该按照约定交付商品而不得擅自涨价。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》第十六条的规定，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。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。

同时，金玮律师也指出，如商家擅自涨价的，则构成违约，依据《民法典》第五百七十七条的规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

此外，金玮律师提醒广大消费者，对于不诚信的商家，消费者应勇于维权，可通过向相关行政部门举报等方式维护自身合法权益，亦可以通过向法院提起诉讼方式追究商家的违约责任。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

简讯

讲述上海文明故事
提升市民文明素养

□记者 夏天

本报讯 日前，“学二十大精神 展新时代风采 育文明新风新貌”主题演讲暨“新时代市民话文明”短视频征集活动启动仪式在北海滩举办。活动集中展现了新时代上海精神文明建设的生动实践和丰硕成果，推动全社会掀起学习贯彻党的二十大精神的热潮。6 位上海各级各类精神文明创建先进代表通过演讲的方式，讲述了文明创建活动中的鲜活故事。

据悉，本次活动由中共上海市委宣传部指导，上海市精神文明建设委员会办公室、上海报业集团·澎湃新闻新闻共同主办。6 位演讲代表中，有的扎根社区，通过文明创建引导不同群体参与社区共治；有的以创建为契机，改造村容村貌，推动产业升级；有的全心投身 C919 飞机试飞工作，彰显出大飞机人的奋斗精神与创造精神；有的带动全家助人为乐，传承友爱互助的家风家训，传递爱的温暖和文明能量；有的通过“戏剧育人”传播红色文化，让校园成为锻造理想信念的熔炉；有的立足岗位不断提升服务精细化水平，在服务保障进博会等重大任务中发挥重要作用。

6 位先进代表还共同发出倡议，倡导从小事做起，从自身做起，从现在做起，深入学习贯彻党的二十大精神，广泛践行社会主义核心价值观，持续提升市民文明素养和城市文明程度。

虹口检察院
严把安全生产关

□记者 胡蝶飞

本报讯 昨天，虹口区人民检察院召开“落实‘八号检察建议’，织密安全生产防护网”检察官新闻发布会。会上发布了近年来该院办理的安全生产犯罪相关案件，通报检察机关保障企业安全生产，维护人民群众生命和财产安全的相关举措。

2015 年 1 月至 2022 年 10 月，虹口检察院共计办理安全生产犯罪逮捕案件 9 件 15 人，审查起诉案件 10 件 16 人。案件呈现事故发生领域多元，主要集中于建筑施工领域；案件数量虽少，但危害后果严重；追究责任人员覆盖面较广，以行政处罚与刑事追责相结合，追责方式多层次等特点。

据承办检察官介绍，虹口检察院在办理案件时依法审查事故调查报告，对相关涉案人员的责任和追责方式进行准确区分，做到不枉不纵。对企业存在的问题，精准制发社会治理类检察建议，通过提出实质性、可操作性强的措施建议，引导企业树牢安全生产发展理念和法治意识。

针对涉案企业普遍存在的安全生产管理制度缺漏、安全生产观念淡薄、管理责任落实不严、安全检查不到位等问题，虹口检察院充分发挥检察职能优势，对如何有效加强监管、护航企业安全生产提出意见和建议，建议企业充分履行安全生产主体责任，提升安全生产硬件水平，配备具有相应资质的从业人员，加大对员工的培训教育，监管部门也要加强日常巡查，督促企业查缺补漏，积极整改风险隐患，有效预防事故发生。

一周打假

鸭肉充当“牛肉干”

近日，四川省广安市邻水县公安局侦破一起特大制售伪劣产品案，抓获犯罪嫌疑人 23 名。

今年 2 月，邻水县某乡镇一民房每天寄出上千件快递的异常行为引起了民警警觉，邻水县公安局循线追踪发现一个制售假牛肉干的全链条犯罪团伙。经查，犯罪嫌疑人刘某甲伙同他人在成都和广安偏僻地区租用民房充当厂房制作“牛肉干”，并以他人身份证号注册公司在网购平台开设店铺，再假借他人的银行卡套现资金，形成了产、销、套现一体化、全链条的作案团伙。该团伙以低价为诱饵，短短 7 个月销售量近 16 万单，销售金额达 1233 万

余元，获利 400 余万元。经鉴定，该“牛肉干”系鸭肉加大量调料制作而成。

广西破获特大假酒案

近日，广西钦州市市场监督管理部门联合钦州市公安机关破获一起特大制假酒案。抓获犯罪嫌疑人 318 名，采取强制措施 297 人，带破刑事案件 34 件，摧毁生产窝点、仓库、销售点 100 多间，查获假冒注册商标的“红星”“牛栏山”等二锅头品牌假酒近 30 万瓶，假酒案值 500 多万元，涉案总金额超 1.2 亿元。

2021 年 11 月底，钦州市浦北县市场监管局接到北京红星股份有限公司投诉，称浦北县某家夜宵店内正在销售假冒该厂生产的“红星二锅头”白酒，侵犯了该公

司注册商标专用权。浦北县市场监管局迅速立案调查。通过调查发现涉嫌侵犯注册商标专用权的案件多达 23 件，假冒产品数量和涉案金额较大。为达到“挖根斩链断源”的目的，浦北县市场监管局将该案件线索移交浦北县公安局，并配合公安机关开展侦查工作。

通过深入摸排发现，该假冒“二锅头”白酒产品犯罪团伙源头位于河北省廊坊市、保定市、唐山市以及天津市等地，并通过南宁集散到广西全区各地，同时有大量假冒伪劣白酒销往湖南、广东、甘肃、海南、浙江等地。

2022 年 9 月，市场监管部门与公安机关协作分工，执法人员分赴河北廊坊、保定、广西南宁、防城港等地，对该系列案件犯罪嫌疑团伙人员和进行集中收网。

主笔闲话



世界杯激战正酣，球迷们尽情享受着这 4 年一次的足球盛宴。中国男足虽然未能参赛，但并不代表着他们就淡出人们的视线，国足教练李铁涉嫌严重违法接受调查一事，再一次将中国足球拽入了舆论漩涡。

想起刚成为记者的时候，当年爆出的“甲 B 五鼠”案震惊全国。然而，这仅仅是中国足球沦落的开始，2009 年一起赌球

足球“扫黑”不能停

案件被查获，随即足坛扫黑行动开始。最终，包括南勇、谢亚龙、杨一民在内的高层，以及申思、祁宏、江津、小李明等国内知名球星，纷纷因此陷入其中，当时的恶劣影响导致中国足球青训系统崩塌，负面影响一直延续至今。随后的 10 年，中国足球一直在低谷中徘徊，关注度也一降再降，战绩更是不提也罢。

作为最受欢迎的体育项目，足球市场拥有极大的商业价值和利益。很多时候，影响比赛的不只是那 90 分钟的你争我抢，

更可能受到背后的资本或个人的贪欲所左右，这是一个世界性的难题，当年法国马赛假球案、意大利尤文图斯的“电话门”都是其中影响较大的案例。

但不管如何，足坛不是法外之地，无论是谁，只要触碰了相应的法律红线，必然会付出相应的代价。中国足球“扫黑”不能停，只有拔掉这些“毒瘤”，正本清源，中国足球才有可能走上正确的道路上。

金勇