

换货时无同款服装 商家按打折价更换

投诉人：周女士
投诉时间：2022 年 6 月

2022 年 3 月，周女士在七浦路服饰市场购买了一件印花连衣裙，价格为 199 元，购买

后一直没有穿。直到天气热了，周女士才第一次翻出这件裙子，试穿时却发现袖子处有破洞。周女士与店家沟通后被告知可以换货，但现在该商品优惠促销只售 79 元，由于同款服装已无存货，所以只能更换价值 79 元的衣

物。对此，周女士无法接受，要求以原价 199 元的价格进行换货，但遭到拒绝。

由于双方始终未能就退换货一事达成一致，周女士只好向静安区消保委投诉，寻求帮助，希望能尽快此次纠纷。

◆处理过程及结果

接到投诉后，静安区消保委工作人员立即与双方当事人取得联系，核实相关情况。消费者表示有手机微信付款记录证明当时购买衣服的价格为 199 元，现在只能换价值 79 元的商品太不合理。

静安区消保委告知经营者，消费者购买衣服时价格为 199 元，现由于店方无法提供

同款服装，理应按购买价格为消费者更换其他商品，服装降价与消费者无关。商家负责人表示，由于店内员工业务不熟悉，没有妥善处理此事，才导致纠纷，现在可以为消费者调货，如同款服装无货，消费者可按购买价格换其他商品。对此，周女士表示接受，并对静安区消保委表示了感谢。

本案中，经营者认为应按商品现在的销售价格换货，而消费者要求按购买时的价格换货。由于双方并未约定可能出现的降价或涨价的具体情况，理应按照消费者购买时支付的金额给予换货。经营者和消费者应在达成协议时尽量对可能发生情况有所约定，以避免发生此类纠纷。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家应按消费者当初购买的价格办理换货，而不应以商家单方调低后的价格办理。

“就消费者陶女士的遭遇而言，陶女士当时是以 199 元的价格购买商品，因此在办理退换货时是也应按照 199 元的价格处理。”金玮律师表示，商家后续降价促销的行为并未影响到消费者当时购买商品时的价格，如若商家为消费者作价格等额商品的换货，应当按照消费者购买商品时的支付金额办理。

同时，金玮律师指出，依据《消费者权益保护法》的规定，经营者提供的商品或者

服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在购买商品后应及时予以检验，如发现有任何质量问题的也应及时向商家反映并提出退、换要求，以免因时间间隔过久而发生争议。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周打假

贵州打掉制售假药团伙

经过两个月的艰苦侦查，贵州省六盘水盘州市森林公安局成功打掉一个涉及多地制售假药的犯罪团伙，抓获涉案人员 3 名，涉案金额超百万元。

盘州市森林公安局与盘州市市场监督管理局开展联合检查时，发现一女子在丹霞镇板桥集市上销售的“万痛筋骨胶囊”疑似假药，并立即将疑似假药扣押。随后，盘州市市场监督管理局委托专业部门进行鉴定，确定为假药。

盘州市森林公安局立案后，按照“打源头、端窝点、摧网络、断链条、查流向”和“全环节、全要素、全链条”的工作要求循线追踪，开展体系化打击。随后，盘州市森林公安局在云南省富源县森

林公安局及盘州市公安局相关派出所的协作下，获取了涉案人员的相关犯罪事实。通过前期的侦查和研判，一个跨省的制售假药团伙浮出水面。

在制假和销售网络基本清楚后，盘州市森林公安局开展集中收网，抓获 3 名嫌疑人，收缴“万痛筋骨胶囊”假药一批。

经审讯，2014 年以来，山西省稷山县吴姓男子伙同其妻，为牟取暴利，针对老年人患风湿病比例较多，通过在网上购买中草药和具有短暂止痛效果的西药，将中草药磨成粉末与西药混合，用胶囊填充器制成胶囊，取名“万痛筋骨胶囊”，同时批量配制和包装，投放市场。

便利店里卖假烟

近日，广东省深圳市宝安区西乡街道

麻布社区网格巡查中队联合区烟草专卖局，对一家借转让清货之名，涉嫌售卖假烟的便利店进行突击检查。现场共查扣假烟 160 条，涉案金额近 3 万元。

麻布社区网格巡查中队网格员在辖区巡查时，发现麻布新村一便利店正转让清货、出售香烟。出于职业敏感，网格员随即进入该店检查。面对网格员询问，该便利店经营者支支吾吾，无法提供烟草销售相关证件。网格员立即向宝安区烟草专卖局通报情况。

随后，麻布社区网格巡查中队中队长、网格组长等人，联合宝安区烟草专卖局工作人员到该便利店检查。经查，该便利店存在销售非法生产的烟草专卖品行为，执法人员现场依法查扣中华、芙蓉王、黄鹤楼等假烟 160 条，涉案金额近 3 万元。

虹口区生态环境局 开展专项检查

□记者 金勇

本报讯 为进一步强化虹口区空气质量保障各项措施的落实，切实打好污染防治攻坚战，坚决有效抓好污染治理各项工作，近日，虹口区生态环境局开展专项检查工作。

虹口区生态环境局出动多支执法检查和监测队伍，对辖区内多家在建工地、加油站、涉大气污染排放企业和餐饮单位开展检查监测。要求建筑工地强化文明施工意识，做好扬尘污染防治各项工作，做到非道路移动机械持证使用；督促加油站、涉大气污染排放企业和餐饮单位做好大气污染治理装置维护和相关台账规范记录，确保治理设施正常使用。

下阶段，区生态环境局将继续保持环境执法高压态势，进一步遏制环境空气质量下降不利因素，围绕“工业源、移动源、面源”开展三大专项行动，严格执法检查，强化监督性监测，对检查中发现的违法行为，严肃查处，深入推进秋冬季空气质量专项攻坚行动，确保区域环境空气质量持续提升。

主笔闲话



电竞酒店是一种依托于电竞游戏的新型酒店，顾客不仅可以享受媲美网吧的高品质电竞体验，还可以拥有住酒店的舒适体验。作为一种新业态，如果监管不当就可能出现新问题，本期“权威曝光”介绍的就是检察机关提起的电竞酒店民事公益诉讼，推动对电竞酒店违规接纳未成年人的关注和整治。

电竞酒店中酒店和网吧的重叠区域，存在着监管政策的真空地带。因为没有明确的法律依据，目前关于电竞酒店的定性尚待厘清。如果将电竞酒店定义为互联网上网服务营业场所，经营者必须办理《网

不能放任“电竞酒店”危害未成年人

络文化经营许可证》，并严禁未成年人进入；如果将电竞酒店定义为住宿场所，根据未成年人保护法相关规定，经营者在履行查验、报告等义务后，可以接纳未成年人入住，这就很难对其上网行为实施有效监管。

正因处于野蛮生长期，国内许多所谓的“电竞酒店”开始打“擦边球”，利用这一政策漏洞广纳客源，谋取利益。不少电竞酒店打着“住宿”的幌子，公然向未成年人提供上网场所，“酒店”属性大大削弱，“网吧”倒成了这些场所的真面目。同时，由于酒店方故意的放任，混住、陪玩等现象也屡见不鲜，极易滋生出其他类型的违法行为。还有很多电竞酒店

的电脑没有安装绿色上网监督软件，未成年人很容易接触一些低俗的不良资讯和游戏，危害身心健康。

电竞酒店能否接纳未成年人入住，这一问题必须引起各方的重视。既然提供“上网”服务，并以网络游戏为卖点，酒店就必须遵守相应的法律法规，切实履行保护未成年人的职责。而相关监管部门也需要联动执法，无论是发放营业执照还是《网络文化经营许可证》，都要各司其职，建立未成年人入住监督机制，加强对未成年人和酒店从业者的道德法治教育，才能避免政策的真空，还行业一个清朗的环境。

金勇