

迟到的补贴还“缩水”
消费者知情权需保障

投诉人：葛先生
投诉时间：2023 年 1 月

以旧换新形的方式购车，门店承诺给予置换补贴，却迟迟未到账。最后，补贴还“缩水”了。这是怎么回事？
消费者葛先生表示，2022 年 7 月在一家 4S 店全款提车，当时门店承诺的置换补

贴（以旧换新）至今仍未完全落实，工作人员一直拖延不处理，他要求门店尽快落实置换补贴。
葛先生称，他看到广告宣传称在某商家可以通过以旧换新的形式全款购车，根据政策和销售合同，他还可以得到 1 万元的置换补贴，商家当时承诺置换补贴会很快到账，但此后迟迟未见音信。

在此期间，葛先生多次联系商家反映情况，对方却反复寻找各种理由推诿，不肯兑现承诺。之后，葛先生被告知，置换补贴会尽快到账，但承诺的金额却“缩水”打了八折，只能退返 8000 元。事先约定好的购车置换补贴，拖延在先，克扣在后，葛先生对此极为不满，于是向浦东新区消保委投诉，寻求帮助。

◆处理过程及结果◆

与商家联系后，浦东新区消保委工作人员得知，置换补贴被打折原因是由于葛先生没按厂方要求把旧车交由公司统一处理，而是自行处理，因此厂方只肯给 8000 元补偿。消保委工作人员据此询问商家，当初销售有无履行告知义务？通过何种形式告知？若告

知，请其提供相关证明。商家表示，经核实后，由于确无证据证明销售员事先告知，已去电客户致歉并提供 3 次保养作为差额补偿，葛先生对此表示认可并接受。
《消费者权益保护法》第八条明确规定：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。浦东新区消保委表示，商家事先告知很重要，不要为了销售量而“忽略”自身应当承担的告知义务；同时尽量以书面约定的形式约定交易的方式、金额、条件等重要信息，既保障了消费者的知情权，也是对商家自身服务的促进。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，消费者依法享有知情权，并有权要求商家兑现其承诺并按照约定足额支付补贴款项。
“就葛先生的遭遇而言，商家未足额向消费者支付补贴构成违约。”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。因此，商家应当按照约定的 1 万元补贴金额标准支付给葛先生。
金玮律师还指出，《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。如若消费者自行处理旧车属于补贴款项“打折”情形的，应提前告知消费者，且应由双方通过书面合同方式予以约定，而非由商家“任性”克扣。
此外，金玮提醒广大消费者，对于涉及消费者权益的诸如补贴款项金额、支付时间等内容宜通过书面合同方式予以约定，以便在商家违约时追究其违约责任；同时也呼吁广大商家，在向消费者提供商品或者服务中，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益。 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

重庆破获机电配件售假案

近日，在重庆市公安局打假总队指导下，渝中警方经深挖细查，持续蹲守，成功破获一起销售假冒知名品牌机电配件案，一举捣毁售假“黑窝点”1 处，现场抓获犯罪嫌疑人吴某，查扣假冒知名品牌发电机皮带、油封、修理包、各型号垫片等 50 多种大型机械设备配件 600 余套，总涉案金额上百万元。
2022 年 4 月，渝中区公安分局食药环支队接一知名工程机械零部件厂商报警，称有人通过网络对外销售假冒该品牌的机械设备配件，均系假冒伪劣产品。
警方逐渐查明了该知名品牌机电配件售假案相关人员的犯罪事实。吴某一直单打独干，注册成立某机电设备销售公司，对外销售各种机械设备零部件，从 2015

年开始，受利益驱使，通过非法渠道购进假冒品牌机电配件，通过电商网络平台，以大幅低于正品的价格销售至四川、重庆、江苏、南京、上海等全国各省市。
2022 年 6 月，渝中警方成功打掉该销售假冒品牌机电配件“黑窝点”，犯罪嫌疑人吴某被当场抓获，同时现场查获假冒知名品牌发电机皮带、油封、修理包等 50 多种机电设备零部件 600 余套。据初步统计，涉案金额总值超百万元。
经审讯，吴某对其涉嫌售假的犯罪事实供认不讳。2023 年 2 月，吴某因涉嫌销售假冒注册商标的商品罪被依法移送检察院审查起诉，该案还在进一步办理中。

销售假冒名酒获刑

近日，湖南省永州蓝山县人民法院审结了一起销售假冒注册商标的“白酒”刑

事附带民事公益诉讼案，被告人刘某某犯销售假冒注册商标的商品罪，判处有期徒刑十个月并处罚金。对附带民事部分，判处刘某某承担三倍惩罚性赔偿金，并在市级以上新闻媒体公开赔礼道歉。
2020 年 3 月以来，刘某某从非正规渠道多次低价购进假冒注册商标的江苏洋河酒厂股份有限公司名下的海之蓝、天之蓝、梦之蓝等系列白酒，并在蓝山县境内以明显低于市场价格向商铺和个人进行销售，销售数量共计 696 瓶，非法获利 13000 元。经对查获并扣押的白酒进行鉴定，涉案产品属假冒江苏洋河酒厂股份有限公司注册商标的产品。刘某某已销售的涉案系列白酒的市场价值为 118780 元，未销售的涉案系列白酒价值为 34900 元。另查明，刘某某销售的假冒注册商标的酒 696 瓶，被扣押追回的有 41 瓶，实际销售 655 瓶，销售金额 70150 元。

主笔闲话



如今，都市人群越来越热衷于养宠物，宠物成为人们寄托情感、倾诉情绪、朝夕相处的伙伴。当宠物生病时，主人会第一时间将宠物送到宠物医院治疗，然而，一些地方宠物看病不易、花费不菲等问题引发越来越多的关注和讨论。
我国目前宠物医院的数量明显不足，导致宠物看病不易。笔者家里养的小狗生病时想送去医院治疗，同样曾经遇到了不少难题。医院少，意味着送宠物去医院的

宠物医院收费乱象该治了

路途比较远，好不容易送到医院，也会出现排长队等候的情况，导致宠物无法得到及时的诊疗。服务缺口大，服务质量也就很难得到保证。此外，在宠物医疗市场不断增长的同时，过度检查、小病大治等不良现象也有所出现。检查诊断治疗的费用不菲，让不少主人在为宠物治病时有了不少纠结。
当宠物成为越来越多人日常生活中不可或缺的一部分，治理宠物医疗乱象、规范宠物医疗行业发展显得愈发迫切。对于宠物医疗业而言，建章立制、明确诊疗和

收费等相关标准，成为企业必须重视的问题。同时，监管也不能缺位，厘清监管责任，对服务质量与价格跟进监督，及时公开相关信息，引导宠物医疗良性发展，是减少纠纷的关键。与此同时，做好生命伦理的普及和宠物医疗常识的科普，拓展市场化服务供给，探索宠物体检、宠物医疗保险等新型服务，也是应对问题的有益尝试。行业人员更应提升诊疗水平和职业道德，坚持小病小治、大病细治的原则，规范自身执业行为。

金勇

上海市市场监管局开展

大型游乐设施安全联合检查

□记者 金勇

本报讯 近日，上海市市场监管局、市文旅局、市应急局等部门对锦江乐园开展大型游乐设施安全联合检查。
检查组听取了锦江乐园管理方关于大型游乐设施运行管理情况的汇报，对锦江乐园的安全管理制度、设备运行情况、作业人员培训、日常维护检查、应急预案及演练等资料进行检查，实地抽查了波浪翻滚、摩天轮等设备的现场运行维护情况。检查组对锦江乐园的各项安全工作表示肯定。
闵行区市场监管局就做好大型游乐设施安全工作提出四点工作要求：一是要落实企业主体责任，加强作业人员和服务人员的安全培训教育；二是要做好设备日常运行和定期安全检查，对发现的异常情况要及时处理；三是要定期开展隐患排查工作，并及时做好隐患整改；四是要做好应急预案处置，并组织开展综合性的应急救援演练。

虹口区环卫中心检查

电动车辆充电场所安全现状

□记者 金勇

本报讯 为深入贯彻《虹口区加强电动自行车全链条安全监管重点工作任务及分工实施细则》文件精神，虹口区环卫中心近日集中开展了电动车辆充电场所全链条专项安全检查。
此次检查抽查行动中，虹口区环卫中心前往各环卫主体作业企业，对环卫电动作业机具和两轮电动车停放充电场所内的消防器材更新情况、机具使用情况和各类管理台账进行检查，并对有无飞线充电现象以及各类安全制度执行情况开展现场检查。从检查情况看，目前环卫充电场所运行安全情况良好。
虹口区环卫中心将继续以问题为导向，持续深入开展安全检查工作，不断督促指导各环卫主体作业企业时刻紧绷安全弦，强化安全意识教育，坚持底线思维和极限思维，进一步优化完善安全生产制度，确保环卫条线安全稳定和健康有序发展。

松江区红十字会

开展AED专项督查工作

□记者 金勇

本报讯 为了保障群众的身体健康和生命安全，松江区红十字会自2016年起陆续在人流密集场所投放29台自动体外除颤器（AED），为确保AED在关键时刻能发挥作用，检查组对AED投放点位督查机器的日常管理情况。
检查组表示，各单位要根据 2023 年下发的 AED 管理办法等相关规定，务必做到 AED 标识清晰，投放单位工作人员对 AED 具体点位知晓率全覆盖，AED 设备处于备用状态，视频机柜保持通电状态以确保显示屏正常播放。同时，AED 的普及和使用事关老百姓的生命安全，希望各单位要定期组织 AED 志愿服务队员开展应急救护培训，确保关键时刻能够及时出手，为患者赢得更多的“黄金急救时间”。