

投诉实录

宣传称“无理由退货”
展会承诺只是“噱头”

投诉人：任先生

投诉时间：2023 年 7 月

商家承诺无理由退货，但当消费者提出退货申请时，商家却反悔了。

今年 5 月 1 日，任先生前往某家博会购买家具，由于家博会承诺 60 天内无理由退货，尽管当时商家信息不明，任先生还是买了一个款式看上去不错的床垫。然而，回到家使用后，任先生才发现体感并不舒服，完

全不是自己想要的商品。5 天后，任先生向商家提出退货退款申请，但多次联系商家都未能解决问题。

无奈之下，任先生只能向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆处理过程及结果

浦东新区消保委工作人员联系家博会告知投诉事由和相关事项，家博会的一位负责人黄小姐称正常商品可以“60 天无理由退货”，但也有限制条款，如特价和促销产品等不适用，她表示具体是否能适用无理由退货取决于任先生和店家之间的约定。

为进一步了解情况，工作人员又主动联系店家，店家一位朱女士称“60 天无理由退货”是家博会的宣传，他们门店并没有这样的承诺，并且订单须知注明了“特价商品，没有质量问题不退不换”的条款。

对此，任先生表示，家博会以“60 天无理由退货”为卖点，宣传字样很大，购物须知和相关限制条款字却很小，而且在交易过程中，店家让其先付款，购物须知则是在

付款之后对方手写添加的。任先生认为，自己并未在购物须知上签字，认为自己退货退款的诉求合理。

此后，虽经工作人员多次沟通，经营者仍坚持不予退款，家博会方面也表示“无法处理”，于是浦东新区消保委终止调解，并建议消费者寻求其他途径维权。

近年来，作为促进消费增长、优化营商环境的重要举措，上海市积极推进“无理由退货”这一服务承诺由线上走到线下，响应的商家也通过“无理由退货”，有力地营造了更和谐有序的购物环境。但也有部分商家把“无理由退货”作为幌子，实施起来障碍重重、规则繁复，让一件本是双赢的好事做成了让消费者晕头转向的“噱头”。

商品展销会一般是一个商业组织在某地配合某些活动而租借某大型会场或是自行搭建而成的会场，组织者向进驻摊位收取相应的管理费。消费者在展销会购物应擦亮眼睛，谨慎下单，切莫被低价所迷惑。对于展会或店铺宣传的无理由退货，一定要了解清楚退货退款的条件，并让商家以书面的方式予以确定，不可轻信商家销售人员的口头承诺；同时要求商户出具购物凭证，标注清楚商家的名称和摊位，以便日后维权能够找到商家。

此外，展销会组织者应加强对入驻商户的资质审核，加大对商户的制约和监督力度，共同维护好消费者的合法权益，提升展会的良好信誉。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在家博会以“60 天无理由退货”为卖点作出整体宣传并承诺的情况下，如商家未对购物须知和相关限制作出提醒且得到消费者确认接受的，则商家仍应当按照承诺执行，在期限内为消费者办理无理由退货。

“就消费者任先生的遭遇而言，如商家未事先告知任先生所涉商品不适用‘60 天无理由退货’的，则应该兑现承诺，在约定期限内为任先生办理退货手续，否则构成违约。”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，金玮律师指出，对于不适用“60 天无理由退货”的商品，商家应当事先告知消费者，以保障消费者的知情权，事后才作出说明并限制消费者合法权益的，则涉嫌消费欺诈。消费者可以通过向行政主管部门投诉举报或向人民法院起诉等方式维护自身的合法权益。

此外，金玮律师提醒广大消费者，建议选择信誉口碑良好的商家购物，并通过签订书面合同方式对双方的权利与义务，特别是



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

对商家的有关可无理由退换货等承诺事项予以载明，以便消费者在商家违反承诺或约定的情形下追究商家的违约责任。

记者 金勇

一周打假

制售假证非法获利

近日，山东枣庄市台儿庄公安分局交警大队联合治安大队、台北路派出所成功打掉一制售假证件窝点，将伪造机动车行驶证的犯罪嫌疑人刘某当场抓获，现场查扣伪造证件用电脑、打印机、塑封机一套，查获伪造的行驶证、空白行驶证证芯、未使用的行驶证塑封膜一宗。

经查，2023 年以来，刘某通过互联网购买空白行驶证证芯、塑封膜等配件，在

台儿庄区一出租屋内，自行使用电脑伪造机动车行驶证，用于代替他人处理交通违法行为，非法获利。目前，犯罪嫌疑人刘某已被依法采取刑事强制措施，案件正在进一步办理中。

打掉制售假电子烟链条

日前，安徽省黄山市公安局徽州分局成功破获一起制售假冒电子烟案件，抓获犯罪嫌疑人 3 名，成功打掉一个制售假冒电子烟链条，端掉仓储窝点 3 个、非法销

售点 3 个，查获“非国标”电子烟弹 2000 余盒。

今年 6 月，徽州分局与区烟草局联合执法检查，发现辖区一店铺销售水果味电子烟弹，鉴定确认，该产品为“非国标”，烟草局将该线索移交分局，警方立案后细致侦查、深挖扩线，确定尹某、余某以及原某等人有重大作案嫌疑。

办案民警兵分多路，在山西、贵州等地成功将 3 名犯罪嫌疑人抓获，目前，3 人已被警方依法采取强制措施，案件正在进一步深挖中。

举行“乡土有约”活动
打造沪产明星品牌果品

□记者 季张颖

本报讯 近日，以“‘林’琅满目，‘果’然非凡”为主题的“乡土有约”——2023 年夏季优质果品推介会将在马陆葡萄主题公园举行。在市绿化市容局的统筹指导下，市林业总站在今年“乡土有约”系列活动中将陆续推出夏季优质果品进园推介、小程序升级版上线、当季水果播报、林果旅游线路发布等一系列精彩活动。

据市林业总站统计，截止到 2022 年底，上海现有经济果林总面积 17.68 万亩，其中桃 5.15 万亩，葡萄 3.27 万亩，梨 2.83 万亩，柑橘 5.16 万亩，其他果树 1.27 万亩。经济果林作为城市森林的重要组成部分，不仅为市民生活提供了优美环境和新鲜果品，而且为农民增收、农业增效发挥了重要作用。

与此同时，沪产果品的注册品牌也逐年增加，明星品牌不断壮大。据不完全统计，本市注册的果品品牌已超过 100 个。

普陀区市场监管局
开展“反食品浪费”宣传

□记者 金勇

本报讯 近日，普陀区市场监管局线下组织各街镇食品安全包保干部、志愿者共 110 余人开展“反食品浪费”专题宣讲讲座，同时线上累计有 1880 余人次同步观看了直播。

活动特邀了上师大金敏凤博士作主旨讲座，从政府、企业和个人不同层面对《反食品浪费法》进行专题解读。同时，工作人员对《普陀区社会餐饮服务单位制止食品浪费管理规范》进行深入浅出的解析，分享了监督执法工作中查办的反食品浪费经典案例。活动现场还播放了普陀区市场监管局原创的食品安全宣传片、反食品浪费宣传片等，安排了反浪费调查问卷等互动环节。



主笔闲话

一些品牌服装一上市，消费者总能在网购平台找到仿制且价格更低廉的“同款”，几乎已成为服装行业的乱象。本期“权威曝光”通过一起关于高仿服装的案例，揭示了当前服装行业的一些问题。

很多服装企业都有过这样的经历，最新款服装一经发布，各种仿版“同款”就立马出现在各电商平台，除了价格更低，服装的外观与产品款号都和正品相同。通

“高仿”不是服装行业发展的正道

过款号搜索到特定款式的服装产品，购买相对廉价的“同款”，已成为一些消费者的网购习惯。

时尚创新是服装行业的发展内核，如果著作权保护的难题不能得到有效解决，任由仿冒行为大行其道，会对生产企业的利益造成极大的损害。毕竟绝大多数服装不是美术作品，无法得到《著作权法》的保护，而且侵权赔偿金普遍不高，无法真正地遏制类似“高仿”行为的蔓延。

有专家表示，由于服装的实用功能特

性和平衡社会利益的考虑，《著作权法》《专利法》等均不能给予企业良好的维权手段，但《反不正当竞争法》可起到最后一道防线的作用。

作为服装生产、消费大国，我们应该有更多的原创品牌，而不是通过“高仿”来剽窃他人的成果，以换取短期的利益。因此，对于“高仿”这种行走在法律底线边缘的行为，应该尽快出台相关的法律法规予以规制，才能创建一个更好的营商环境，推动国内经济良性发展。

金勇