

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

静安区市场监管局
化解疑难消费纠纷

本报讯 近日，静安区市场监管局彭浦新村所与街道司法所等合力，成功化解了一起疑难消费纠纷，为老年消费者放心消费保驾护航。

消费者夏阿姨反映，今年 5 月在彭浦新村某农贸市场门口的摊位处购买了石斛，因无法判断真假，现在想退货退款。经了解得知，夏阿姨手术后急于增强体质，在农贸市场门口的摊位见到有石斛售卖，冲动之下花 3600 元购买了无任何产品标识的石斛，并且购买时该石斛已被磨制成粉状。

经调查发现，被投诉的摊主已撤柜，市场主办方也无法联系上。彭浦新村所联合街道司法所启动多元调解工作机制，组织消费者夏阿姨、市场主办方代表等开展现场调解。为确保老年消费者人身及财产安全，并及时解决迫切需求，要求市场主办方启动先行赔付工作机制。经过悉心沟通和协商，最终达成调解协议，由市场主办方先行赔付消费者，并接收消费者退回尚未服用的石斛粉。

莘庄镇综合行政执法队
开展“群租”整治行动

本报讯 “群租”问题一直是社区治理的难题顽症。针对这一情况，闵行区莘庄镇综合行政执法队建立与居委、物业的信息共享机制，结合相关投诉举报平台，加大对“群租”的排查发现力度。

近日，执法队接到居民反映，称莘庄某小区内一户房屋存在群租情况。执法队员立即联系当地居委、物业了解情况，联系业主上门实地勘验。经现场勘查及拍照取证，发现该户业主已在自行整改。执法队员对其进行了普法教育，强调群租的影响和危害。经过有效沟通，业主表示理解，并对整改不到位的地方承诺再次整改。执法队员留下联系方式，待整改完成后，将再次上门核实。

杨浦区市场监管局
开展 3C 产品专项检查

本报讯 近期，杨浦区市场监管局在区内各大超市开展 3C 产品专项检查。

执法人员重点围绕儿童智能手表、手机及其配件等 3C 产品，对区域内大型超市进行现场检查，共出动执法人员 8 人次，检查超市内相关柜台 10 家，重点检查商品是否张贴 3C 标识，标签、警示标识是否齐全，厂名、厂址是否注明等，并积极做好相关法律法规的宣传，加强对经营者的指导，督促其诚信守法经营。检查过程中，执法人员发现某超市在售的智能手表有一个货号涉嫌存在无 3C 认证标志，在其产品、标签以及外包装上均未贴有 3C 标志。

针对该情况，执法人员通过国家 3C 产品认证服务平台对该产品的认证信息进行了查询，未查到该产品的相关认证信息，执法人员立即进行相应取证，要求该超市对上述产品下架处理，并清点好库存。

酒店宣传与实际不符
消费者遭遇“缩水”床

投诉人：艾女士
投诉时间：2023 年 7 月

暑假期间，旅游市场非常火爆，给酒店行业带来了很多机会。如今，互联网时代给游客带来了诸多便捷，很多第三方旅游平台都能提供各种旅游以及酒店入住信息。然而，总有一些商家会投机取巧，并因此引发

各类消费纠纷。

艾女士通过某第三方平台预订酒店，因为是带孩子出行，故预订时选定了一间有着两张 1.5 米床的双床房。可是艾女士抵达酒店进入房间时却发现两张床只有 1 米左右宽，后将两张床合在一起，还是无法满足一家四口正常入睡。艾女士当时非常气愤，但商家却说是消费者自己视觉出了问题，酒店

是根据网站预订信息提供的房间。无奈之下，艾女士直接打 110 报警，在警察的见证下测量后发现两张床实际都只有 1.08 米宽，可商家却一直狡辩且将所有责任推卸给第三方平台。虽然最后商家给消费者更换了房间，但消费者仍然气不过，并投诉到浦东新区消保委，希望消保委联系商家，要求商家进行整改。

◆处理过程及结果

接到艾女士投诉后，浦东新区消保委工作人员随即联系了酒店负责人。工作人员表示，根据《消费者权益保护法》第二十条，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应

当作出真实、明确的答复。《消费者权益保护法》第五十五条还规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

工作人员指出，酒店提供的服务与网页宣传的不符，侵害了消费者的合法权益，一是应提供与宣传内容相符的服务；二是涉嫌欺诈，消费者有权提出赔偿的要求。

经过消保委工作人员的释法和建议，经营者表示知晓相关规定，会知会平台及时修改相关描述，更正酒店房间信息，并感谢消保委以及消费者的建议。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如若酒店实际提供的服务与消费者预定时的网页记载内容不一致的，应可认定预定平台或酒店构成违约，且涉嫌消费欺诈。

“就消费者艾女士的遭遇而言，需区分与艾女士订立合同的是预订平台还是酒店，如若艾女士是与预订平台之间订立合同的，则由预订平台承担违约责任；如若艾女士是与酒店之间订立合同的，则由酒店承担违约责任。”金玮律师表示，不论是预订平台的经营者，还是酒店的经营者，在向消费者提供有关商品或者服务等信息时，均应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传，如有欺诈行为的，则依据《消费者权益保护法》的规定，经营者应按照消费者的要求作出“退一赔三”的赔偿，并接受行政主管部门相应的行政处罚。

同时，金玮律师指出，依据《反不正当竞争法》第八条的规定，经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。第二十条第一款的规定，经营者违反本法第八条规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。据此，消费者可以向行政主管部门投诉举报，由行政主管部门介入调查并作出处理。

此外，金玮律师提醒广大消费者，应妥



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

善保留好有关酒店预订信息，如若发现酒店实际提供的服务与宣传内容、预订信息不一致的，可及时通过摄影录像等方式取证，并可向预订平台或酒店直接提出异议，如若未得到妥善处理的，则消费者可以通过向行政主管部门投诉举报、向人民法院提起诉讼等方式维护自身合法权益。 记者 金勇

一周 打假

牛肉卷里竟掺杂鸭肉

近日，四川绵阳警方组织警力辗转四川、山东、河南等地，成功破获一起制售假牛肉案件，抓获犯罪嫌疑人 11 人，查扣假牛肉冷冻制品 900 余吨，斩断多条从线下制假到线上网络平台销售的黑色产业链，涉案金额 3500 余万元。

2022 年 3 月，四川绵阳北川羌族自治县市场监督管理部门接到多名群众投诉，称其从网上购买的牛肉卷存在质量问题。

绵阳市公安局将案情向上级报告，并成立由市局食药环侦支队、北川公安局民警为主的联合专案组。专案组将采集到的多种牛肉制品，送至专业检测部门进行肉源性鉴定。其中，专案组送检的某品牌牛肉卷均检测出鸭源性，证实其牛肉制品中掺杂了鸭肉，属于伪劣产品。

专案组经过两个多月的缜密侦查，锁定了以谢某某为头目的十余人制假团伙，理清了从数十万消费者到电商平台最后分层级流入嫌疑人数十张银行卡、支付宝账号、微信账号的涉案资金流向，并对主要

嫌疑人和生产窝点进行了严密的监控和蹲守。

2022 年 6 月，专案组分别在四川成都、简阳抓获谢某某等 8 名犯罪嫌疑人；2022 年 8 月，分别在山东省滨州市、河南漯河市抓获另外 3 名犯罪嫌疑人。共查扣添加大量鸭肉的伪劣牛肉冷冻制品 900 余吨，查扣涉案银行卡 20 余张，查封制假窝点 3 处、制假生产线 8 条，涉案金额达 3500 万元。

2023 年 1 月，该案件已经检察机关移送至人民法院，并将于近期开庭审理。

主笔 闲话



“网络不良信息”是指通过互联网传播的惊悚、血腥和残忍等使人身心不适，炒作劣迹、绯闻和丑闻等违背社会公德，对个人、社会或国家造成不良影响的信息。网络世界中，各种不良信息充斥其间。那些网络不良信息对网民的影响极坏，如何规制已经成为了一个世界性的难题。本期“域外之音”介绍的是国外如何对网络不良信息进行监管。

相比互联网上大量不良信息的传播，

让不良信息远离网络

相关的法律治理显得有些迟缓而乏力。即使造成严重的社会恐慌，不少造谣者也没有受到应有的法律制裁。此外，在不良信息传播方面，一些平台的炒作也有推波助澜的嫌疑。而相关案例已不胜枚举，网络不良信息已经成为了当今社会信息传播领域的一个“毒瘤”，如果不及时整治，一旦造成扩张性消极影响，后果非常严重。

对于网络不良信息传播的管理，一些网络经营者存在明显失察的情况，而国家有关部门在处理此类不良信息时也存在立法滞后、措施零散、时间滞后的问题。最

重要的是，目前的立法也明显欠缺针对制造不良信息的肇事者追究法律责任的相关制度。因此，必须尽快出台相关立法、执法和司法方面的系统措施，才能避免在应对复杂的不良信息传播问题时捉襟见肘。

目前，基于互联网应用的不同状态，各国通过建立专门监管机构、提升技术监管能力、畅通网民沟通渠道和加大违法处罚力度等方式，对网络不良信息进行规制。我国也必须加大力度，尽早推出相关规制措施，才能让不良信息远离网络。 金勇