

购书400余册,盗版率超三成

盗版商家利用“新华书店”等名称误导消费者

近期,浙江省消保委联合浙江少年儿童出版社开展盗版图书专项调查,涉及淘宝、天猫、微信视频号等多个平台,共购买标有“浙江少年儿童出版社”出版的儿童文学读物478册,经出版社鉴别,盗版图书共171册,盗版率达35.8%。浙江省消保委建议建议各大平台严格审核图书销售经营者的经营许可资质,加强对平台销售盗版行为的监测。

盗版图书质量低劣 危害儿童身心健康

为了节约成本,盗版图书往往质量堪忧,存在诸多问题。本次调查发现,部分盗版图书纸张薄透、克重不达标、尺寸偏小,“缺斤短两”严重。

部分盗版图书色调灰暗,印刷模糊不清,细节缺失严重,使用劣质油墨导致开封后异味明显。部分

盗版图书存在错别字、漏字、缺页等问题,造成信息错误或缺失。这些少儿盗版图书不仅会因内容错误对儿童学习造成误导,字迹模糊、色彩失真还容易加速儿童视觉疲劳,增加视力损伤风险。此外,劣质油墨会导致铅等有害物质超标,长期接触将危害儿童身体健康。

仅对销售链接下架 平台治理亟待完善

调查发现,平台往往仅对经过鉴别为盗版的销售链接作下架处理,对店铺内同一商品在售链接以及商家重新上架新链接等疑似销售盗版行为审核不足,对店铺多次售假等行为缺乏有力处置措施。这种对盗版处置一般只采用删除链接,而不进行关店处罚的行为是导致盗版屡禁不止的重要原因。

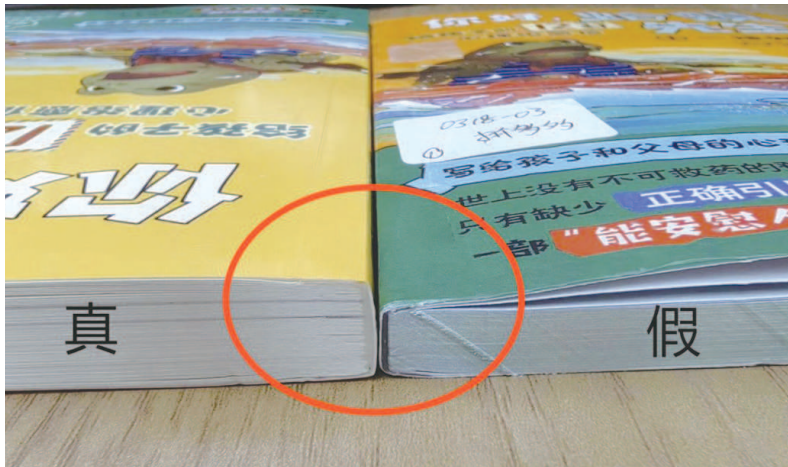
例如,“莱特图书专营店”销售的图书多次经出版社鉴别为盗版,平台接到投诉后下架相关链接并回复称“已治理”,但调查发现该商家仍通过上新链接等方式销售盗版图书。

盗版商家通过下架链接、更换店

铺名等方式逃避平台处罚。部分盗版商家利用在平台开店、上新及下架链接程序便捷,通过多个链接上新同一商品、删除链接、更换店铺名、关闭店铺等方式逃避平台监管和处罚。

商家违法成本低,消费者维权成本却较高,想要证明购买到的是盗版图书往往需要一定的举证周期,其间常因“链接失效”“店铺失踪”等原因导致无法投诉成功。

例如,“墨竹家居日用专营店”和“墨多趣图书专营店”等店铺曾销售盗版《国之脊梁》一书,当经鉴定为假货,消费者准备维权时,却因店铺商品已清空、店铺搜索不到等原因,导致投诉无门。



来源:浙江省消保委

部分商家堂而皇之 用“新华书店”之名

盗版商家利用知名书店名称误导消费者,平台对此缺乏有效审核。部分盗版商家利用消费者耳熟能详的书店名称,如“新华书店”等,在平台开店时取类似店名混淆视听,误导消费者认为是官方店铺,实则销售的是盗版书籍,且以明显不合理的低价销售。

例如,调查发现平台有多家含“新华”字段的店铺,如“北京新华书店正版企业店”等,以明显低于正版的价格(约正版价格的1/5)销售书

籍,28次经鉴别为盗版图书。

浙江省消保委建议各大平台按照《电子商务法》等法律法规,严格审核图书销售经营者的经营许可资质,加强对平台销售盗版行为的监测,完善销售盗版行为处置机制,快速响应投诉举报,加大对盗版行为的打击力度,及时采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施,保障平台内商品和服务质量,营造公平交易环境。(来源:钱江晚报等)

成人毛笔课变“童趣班” 退款却要担“经营成本”

消保委提醒,消费者买课时注意“三查合同”

□ 记者 章炜

随着暑期的到来,各类培训班火爆,但消费纠纷也不少。“成人毛笔课竟是和儿童安排在一起学习,退课居然还要我承担经营成本?”近日,刘先生来到浦东新区消保委投诉,他在一家培训机构报名学习书法,却被商家的荒唐操作气得不轻。

刘先生告诉消保委工作人员,买课前,销售表示成人毛笔课有专门的老师授课,他在体验了一节课后感觉满意,于是支付了8900元报了52次课程。但上了三四次课后,他发现机构把他与儿童安排在一起上课,“成人书法”竟然与“儿童书法”同堂授课?刘先生表示无法接受,于是多次向商家反映希望能安排成人班,但商家一直敷衍。

此后,刘先生提出了退课申请,

并表示愿意根据合同约定承担20%的违约金,但商家表示拒绝。无奈,刘先生只能致电消保委寻求帮助。

接到投诉后,消保委工作人员马上与商家取得联系,但商家的答复却蛮横无理。商家对于把“成人书法课”与儿童书法课安排在一起的理由敷衍带过,只是强硬地表示,签订合同后就不做退款。此后,经消保委工作人员多次普法以及劝说,商家虽同意按照合同约定扣除20%的违约金,且同时扣除刘先生已上课程的费用,并提出了一个无理的方案,让刘先生承担每月商家的经营成本(含房租和人工),最后核算下来只能退还2000多元,并拒绝了消保委现场调解的建议。对于这种“理不直却气壮”的商家,刘先生表示会通过其他途径继续维权。

根据《民法典》有关规定,刘先生报名书法课程,其主要目的是参加成人毛笔课。但商家将他与儿童安排在一起上课,且在刘先生多次反映后仍未予解决,这属于商家的合同履行过程存在瑕疵,若商家的行为致使刘先生不能实现合同目的(学习成人书法),刘先生有权要求解除合同。

《消费者权益保护法》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。”本案中,商家要求刘先生承担每月经营成本(房租和人工)更是不合理的要求。在正常的合同履行过程中,商家的经营成本

是其商业风险的一部分,不应转嫁给消费者。而且,在合同解除后,商家无权要求消费者承担其经营成本。这种要求属于设定不公平、不合理的交易条件。消保委认为,该商家在本案中的多处行为存违法之嫌,刘先生可以通过向行政管理部门举报或者向法院提起诉讼等方式继续维权,要求解除合同并退还剩余款项,维护自己的合法权益。

同时,消保委提醒广大消费者在买课时,注意“三查合同”,查退费规则,如违约金比例、附加扣费项是否合理;查服务承诺,如是否书面注明“专属班级”“师资保障”等关键内容;查机构资质,确认办学许可、师资证明等文件。同时,采取分段付费的方式,优先选择按阶段付费课程,降低预付风险。