



条款只讲客人守则不提自身义务

市工商局和市消保委公布一系列消费投诉案例

本报讯(记者 陈杰)市工商局和市消保委昨天公布了2013年度消费维权典型案例和投诉披露案例。

■ 舒适堡合同条款欺客受罚

2013年,当事人在肇嘉浜路1111号4-6楼等经营场所销售健身卡,并与消费者签订附加协议《舒适堡健身美容中心〈客人守则及规定〉》。该协议中包含“无论任何原因,所有健身卡一经确认,客人不可要求退款”、“在此,公司重申无论在任何情况下对客户因意外受伤或财物损失不需负责”等6条涉及此内容的格式条款,只单方面对消费者提出苛刻的要求,对其义务、责任只字未提。

当事人的行为构成利用消费合同格式条款免除当事人自身责任、加重消费者责任和排除消费者权利的行为,工商部门依法对其作出责令改正及罚款的行政处罚。

■ 美车饰关门损害消费者权益

2013年7月,消费者陈小姐投诉称:她持有上海美车饰汽车百货有限公司金桥店的洗车卡,近日前往门店消费时发现该网点已经关门停业。她遂与美车饰公司多次联系,要求退卡或者到其他门店接受服务,但均遭拒绝。与此同时,市消保委陆续接到相同投诉38件,调查后发现美车饰公司已关门停业,以致消费者的权益无法得到维护。

近年来,类似销售预付卡后关门倒闭、无资金赔付等问题引发的



辛遥 图

集中投诉屡屡发生,严重侵害了消费者的合法权益。市消保委建议《上海市消费者权益保护条例》修订中能就预付卡消费中存在的问题作出有针对性的规定,以更好地维护消费者的合法权益。

■ 市中绞股蓝违约停止送水

消费者周先生投诉称:他持有上海市市中绞股蓝保健食品有限公司19升桶装饮用水水票20张,每桶售价14元。但从2013年5月开始,市中绞股蓝公司陆续停止向家庭用户配送19升桶装饮用水,对消费者所持剩余水票既不送水又不退款,水桶押金也未妥善处理。2013年,市消保

委接到相关投诉达160件,在调解过程中,市中绞股蓝公司以投资人变动、公司资金困难、家庭用户送水成本过高为由推诿拖延。截至2014年2月底,仍有大量消费者的合法权益未得到有效维护。

预付券投入使用,意味着合同约定依法生效,双方当事人应当全面履行,不得擅自变更。《中华人民共和国合同法》第107条规定“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”。市中公司以经营成本过高为由停止配送业务,反映其缺乏诚信。

12315热线去年受理申投诉116874件

网购、食品、通讯产品列前三位

本报讯(记者 陈杰)记者昨天从工商部门获悉,2013年,12315热线电话呼入量586801个,受理消费者申投诉116874件。近5年,12315热线电话呼入量平均增速(9.14%),与全市GDP平均增速(9.46%)、全市社会消费品零售总额平均增速(11.58%)基本契合。

2013年,消费者申投诉数量居前10位的是:网上购物、食品、通讯产品、通信服务、预售服务、互联网信息服务、交通工具、空调产品、快递服务、厨房电器,合计占总量的57%。

网购申诉投诉量居首位

2013年,网络购物类申投诉受理量高居首位,达20420件,同比增幅18%。申投诉内容集中于网上售后服务不到位(占40%)、经营者不及时履约(占31%)和网购产品质量问题(占25%)等方面。

近年来,网络领域成为消费维权的重心所在。如何正确应对新业态,优化网络消费环境,充分发挥网络购物在促进市场要素自由流动、提高社会资源配置效率、助

推现代市场体系建设的积极作用,是政府和社会共同面临的课题。

2013年,依附于网络购物的快递服务类申投诉达3828件,在各维权品类中居第9位。

预付式消费问题仍突出

2013年,预售服务类申投诉5479件,继续占据榜单第5位。与2012年相比,该类申投诉同比未有明显上升,但其诉求绝对量仍较大,经营者关门停业问题多发,“玛花纤体”“易思教育”“一兆韦德”等事件造成一定社会影响。

当前,预付式消费维权诉求主要集中在美容、健身、餐饮等领域,其群发性、涉众性特征突出,纠纷调处难度大,社会波及面广。相关矛盾的化解,取决于政府职能转变和市场作用的强化,也取决于消费维权共治模式的构建与社会诚信体系的完善。此外,教育培训、文娛服务类申投诉分别为2586件和961件,虽然未进前10榜单,但近三年两者平均增速保持在50%左右,成为消费维权的潜在热点。

新修订的《消费者权益保护法》将从今年3月15日起实施。市法学会消费者权益保护法研究会前天举行新“消保法”研讨会,消费领域新问题引起与会专家的热议。

公益诉讼有待细化

新“消保法”第三十七条确立了消费者协会保护消费者权益的公益性职责,该条第七项规定:“就损害消费者合法权益的行为,支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼”。上海市法学会消保法研究会副会长、上大法学院副院长张秀全教授认为,有了消费维权公益诉讼,将在制度层面推进消费者维权。张秀全说,新“消保法”和民事诉讼法关于消费维权公益诉讼的规定还是原则性和粗放式的,许多具体

新“消保法”3月15日起实施,法学专家研讨认为——消费公益诉讼应实行举证倒置

问题都需要进一步细化。

张秀全提出,从保护弱势地位的消费者角度,侵害事实是否确实存在、侵害行为与损害结果之间是否有因果关系等举证责任,应倒置给被告承担。若被告否认存在该不法经营行为,或否认其行为会造成这样的损害结果,则必须提供反证。

不应追究知假买假

原来的“消保法”规定,经营者有欺诈的,惩罚性赔偿是一倍,而新修改的“消保法”提高到三倍。但是,

对于近年来出现的民间“职业打假人”知假买假,是否同样给予三倍赔偿?新“消保法”对此没有说明。

上海大学法学院副教授李立新说:“法律不调整、也无法调整意识层面的问题,特别是民事法律不探究个人思想,只规范意思表示外化的行为,因此,如果仅从主观上去探究是不是知假买假,那其实是侵犯了消费者的买卖自由。”

植入广告要守规矩

我国影视剧植入广告已是无孔

不入。尤其电影观众是买票观看的,在影片中植入广告是否也是侵犯消费者权益的行为?对这个问题,新修订的“消保法”同样没作出明确规范。上海交通大学凯原法学院副教授李剑认为,不能在新闻、信息类节目中出现植入广告,这会破坏这类节目的公正性和客观性,也会有损社会信任体系;其次,儿童的辨别能力很低,因此,植入广告不宜出现在儿童节目中。这也是贯彻新“消保法”时应注意的一个问题。

本报记者 王蔚

“住了6天,结果早中晚餐15顿都是一样的自助餐。”3·15前夕,以服务著称的Club Med(地中海俱乐部)遭消费者投诉,称其宣传的“精致一价全包”高品质服务名不副实。对此,Club Med解释,4名餐厅员工同时辞职才导致了餐厅运作出现问题,并就餐厅管理缺少人性化表示歉意。

火锅吃不到

索契冬奥会点燃了上海人的滑雪热情,今年春节前后,位于黑龙江省的Club Med亚布力度假村吸引了大批上海游客。

上海消费者钱先生去年通过Club Med官网预定了2014年2月15日至20日的行程。打折后两个人的总价是8000多元。Club Med宣称提供“精致一价全包”的高品质服务。“我的理解是,支付超过五星

吃饭 顿顿自助餐 投诉 件件没回音

——上海游客诉Club Med 亚布力度假村服务缩水

级酒店的费用后,其他服务应该都是免费的。”但钱先生发现,所谓的“一价全包”并非“全包”,“我和太太两人学了几天滑雪,额外支付了3000多元。”

最让钱先生不满的是,6天15顿饭都是自助餐。“度假村有3个餐厅,分别提供自助餐、西餐和火锅,但在我度假期间,西餐厅从没开过,火锅厅只开了2次。”钱先生说,到火锅厅就餐(只有晚餐)需预定,“预

定火锅的时间是中午11时半,但客人要12时才能结束滑雪。”

餐厅不肯改

和钱先生有相似遭遇的还有同样来自上海的Dennis,他和太太两次在中午12时滑雪结束后飞奔回酒店前台,希望预定晚上的火锅,结果两次都落空。他建议度假村调整预定时间,但前台回复“早就有很多滑雪的客人投诉过了,但餐厅不肯

改”。

钱先生表示,他投诉多次,但没有任何效果。回到上海后,他又向Club Med在上海的营销总部投诉。该公司唯一负责处理投诉的专员记录后,表示会尽快处理。然而,但当钱先生两天后再去询问进展时才发现,这位投诉专员已经休假了,顶替的员工对此前的投诉一问三不知。

辞职缺人手

昨天下午,记者致电Club Med上海方面,工作人员称,西餐厅和火锅厅是否开放、如何开放,是度假村“自主决定”的。

投诉专员在致钱先生的邮件中承认,度假村在一周内共有4个餐厅员工同时辞职,导致了餐厅运作出现问题。对方承认餐厅管理确实存在一定问题,会向上级部门反映,今后尽量改善。 本报记者 陈浩

「旧瓶装新酒」几天现原形
三千余件假冒惠普打印机硒鼓被集中销毁
本报讯(记者 胡晓晶)花好几百元买的名牌硒鼓,为什么没用几天就没墨了?为什么打印字迹有深有浅?为什么会边打边掉粉?昨天,金山警方联合相关品牌权利人采用环保方式,集中销毁了去年下半年以来查获的3000余只假冒的“hp”等知名品牌打印机硒鼓,货值共计150余万元。

据悉,目前市面上的打印耗材主要包括硒鼓、碳粉、墨盒三类产品,其中硒鼓价格最贵。而在网上,如今回收硒鼓成了一门生意,此次警方查处涉案的售假网店商户就超过5家。据了解,有制假团伙人员通过大量回收“hp”品牌的废旧硒鼓,在未经商标注册权利人惠普公司许可的情况下,就在黑工厂里拆洗并灌粉,“旧瓶装新酒”后假冒“hp”品牌硒鼓放在网上出售,有的价格只要正规市场价格的一半。在法院已经宣判的多起相关案件中,多名涉案人员非法经营数额达数十万元。

专家指出,假冒伪劣耗材除了会造成打印效果失真、打印机使用故障、机器设备漏粉等问题外,属于有毒物质的打印耗材使用墨粉还有可能散发到空气中,人们一旦吸入肺中很难排出。