

网络诚信 消费无忧

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

提高保护意识 消费留个“心眼”

上海市消保委发布 2017年3·15 投诉披露案例

黑骏马健身长宁店 拒不按约提供服务

■案情简介：2016年，市消保委接到60余件关于黑骏马健身长宁店（上海新奥体育健身发展有限公司）的投诉，其中不少消费者反映该公司以泳池为卖点销售健身卡。但是，黑骏马健身长宁店迟迟未按约开放泳池提供游泳服务，消费者要求退卡也遭其拒绝。8月至10月间，市消保委与长宁区消保委先后约谈黑骏马健身长宁店，要求该公司诚信履约或及时退还相关服务费用。但该公司百般推脱，并扬言要消费者自行打官司解决。11月16日，市消保委依法支持消费者向长宁区人民法院提起集体诉讼。通过诉讼，黑骏马健身长宁店退还了消费者相关费用，消费者的合法权益得到有效维护。

◎消保委点评：经过法院的审理认定，首先，无论是根据双方签订的会籍合同，还是黑骏马使用的店面招牌，均将游泳放在首要位置。另根据广告宣传单来看，黑骏马多次以较大篇幅在突出位置重点宣传游泳服务项目，对游泳项目的宣传远远超出对其他项目的宣传力度。因此，消费者提出系考虑到黑骏马可以提供游泳服务才订立合同的诉称具有合理性，故游泳可以认定为双方之间服务的主要义务。其次，游泳项目属于高危险性体育项目，根据国务院《全民健身条例》的规定，经营高危险性体育项目应向县级以上地方人民政府体育主管部门申请行政许可，但黑骏马至今未获取相关行政许可文件，致其无法按约为消费者提供游泳服务。对此，黑骏马应为明知，显然负有过错。最后，在8月12日约谈会上，黑骏马明确承诺9月15日前按约提供游泳服务，若未能按约提供则全额退款。但黑骏马在期限届满后仍未能履行游泳义务。根据法律规定，当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行的，当事人可以解除合同。故消费者据此要求解除合同的诉请具有事实和法律依据。合同解除后，尚未履行的终止履行。黑骏马应当退还消费者已经支付的会籍费。且根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，经营者以预收款方式提供服务的，若未能按约提供，则应按消费者的要求履行约定或者退回预付款。

舜品移动商城 设置消费返利陷阱

■案情简介：2016年8月，市消保委集中接到10余名消费者关于微信网店舜品移动商城（上海舜品电子商务有限公司）的投诉。消费者反映舜品移动商城宣称“买多少返多少”，消费者信以为真后充值消费，事后却无法正常使用和提现。10

健身店不履行、移动商城埋陷阱、网游随意封停账号、保健品营销骗局……3月14日，上海市消保委公布2017年3·15十大投诉披露案例。这些案例涉及日常生活中遇到的消费纠纷，并对案例进行评析，以供消费者在今后的消费过程中借鉴，当自身合法权益受到侵害时，敢于用法律武器维护自身权益。

余名消费者的充值金额为3000元至33万元不等，累计金额达109万余元。消保委接到投诉后，采用多种方式均无法有效联系该公司。事后，执法部门介入调查。

◎消保委点评：本案中，舜品移动商城全额返现的商业模式有悖于等价有偿、公平交易的市场原则。同时，该公司不履行有关承诺的行为是对消费者的不诚信。近年来，少数不法商家打着“免费赠送”、“高额返利”、“全额返现”等口号，借助各种网络平台设置消费陷阱，牟取不法利益。对此，市消保委提醒消费者，天下本无免费午餐，消费者要提高警惕，避免遭受损失。

“淘在路上” 平台突然停运

■案情简介：2016年6月，市消保委集中接到淘在路上（上海雀沃信息技术有限公司）的投诉87件。消费者通过淘在路上平台预定酒店住宿、景点门票、机票等第三方旅游产品后，突然接到通知订单被取消。淘在路上平台允诺消费者将会在1至3个工作日内退还相关款项。但是，该平台不仅未按期兑现承诺，还突然停运“失联”。消保委通过多方渠道联系无果后，将该平台违法线索移送至相关部门。

◎消保委点评：作为提供第三方服务的在线旅游平台，淘在路上应当诚信履约。在收取住宿、机票、旅游等相关服务费用后，淘在路上平台就应当按照与消费者的约定如实交付给第三方。2016年，在线旅游服务平台“关门跑路”的事件时有发生，导致大批量消费者既享受不到服务，又拿不到退款。这些平台截留、挪用消费者的款项用于维系自身经营，严重违背诚信原则。

网之易公司 随意封停游戏账号

■案情简介：2016年，市消保委接到网之易公司（上海网之易网络科技有限公司）投诉2403件。其中，涉及该公司随意封停游戏账号的投诉近1900件。消费者反映，11月11日，网之易公司突然在官网上发布“处罚公告”，声明对12万个使用“兄弟外挂”的账号实施了严厉打击，采取冻结账号，没收游戏

装备、充值点数等虚拟财物的处罚措施。大量消费者表示该公司未提前告知，要求解封账号，遭到公司拒绝。对此，市消保委屡次约谈该公司，但其坚持原有做法，拒不整改到位。同时，对于消费者的投诉作统一模糊回复。市消保委已将相关情况向政府部门反映。

◎消保委点评：网之易公司此次大规模封停网络游戏账号，采取封停行动在前，发布封停公告在后，且不向消费者出具封停依据，违反了《网络游戏管理暂行办法》第二十四条“网络游戏经营单位根据法律法规或者服务协议停止为网络游戏用户提供服务的，应当提前告知用户说明理由”的规定，以及第二十六条关于网络游戏经营单位负有向实名注册用户依法举证责任的规定。同时，该公司始终模糊回应消费者诉求的行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条第二款“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”的规定，严重侵害了消费者的合法权益。

“米到财来” 网暂停运营

■案情简介：2016年，市消保委共接到205件关于“米到财来”网（上海天下粮仓米业有限公司）的投诉。消费者集中反映自2015年年底起，手持的“米到财来”卡无法通过“米到财来”网正常订购大米、五谷杂粮等产品，网站不定期出现下单订购出错、大面积无货、无法按约送达等异常情况，最后直接暂停运营。对此，市消保委和浦东新区消保委前后约谈该公司，要求公司诚信经营，按约提供产品，保障消费者的合法权益。目前，该公司已向消保委承诺，尽快筹集米源资金，将于2017年5月重新开始兑付米卡。

◎消保委点评：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”现公司无法按约提供产品，即应及时退还消费者的预付款。公司暂停网站和客服服务的行为是对消费者的不负责。

“麦兜旅行” 突然停业

■案情简介：2016年5月，市消保委集中接到麦兜旅行（北京悦果国际旅行社有限公司上海分公司）的投诉30余件。消费者反映的问题包括预订旅游产品临时被取消、前期支付旅游款迟迟无法退回、签证未能如期办理却不退费、护照无法拿回等。麦兜网由于资金链原因暂停业务，牵涉的旅游产品约3000份，涉及金额1000多万。消保委及时向主管部门通报，主管部门已介入调查处置。

◎消保委点评：经营者因自身的原因停止提供商品或者服务应当考虑消费者的利益，事先告知消费者停止提供商品或者服务的原因。对消费者生活带来不便的，还应当作出妥善安排。这是诚信经营原则、承担社会责任的体现。麦兜旅行突然停业，一走了之，不但造成消费者的经济损失，而且使得消费者的重要证件难以取回，违反了《上海市消费者权益保护条例》第二十八条第一款“因经营者自身的原因停止提供商品或者服务的，经营者应当事先告知消费者，并作出妥善安排”的规定。

Hi维修误导消费者购买 延保服务且拒不履约担责

■案情简介：2016年，市消保委共接到Hi维修（上海英梦网络科技有限公司）投诉35件，反映该公司在延保产品服务中存在不到位、不负责的情况。经市消保委调查，发现该公司存在两大问题，一是将普通延保服务产品包装成PICC的碎屏险；二是未能按照合同约定向消费者诚信履行碎屏免费更换义务。就上述情况，市消保委于2017年2月21日公开约谈Hi维修。事后，Hi维修公司认识到自身的错误行为，于2月23日作出公开道歉，并作出承诺。

◎消保委点评：网络诚信至关重要。因为网络消费多是跨地域的，主体关系复杂，所以消费者往往无法了解真实的情况，容易受到经营者的误导。而且经营者会利用网络的虚拟推脱责任，使消费者无从着手维权。

“上海博翰堂中医药” 设置保健品营销陷阱

■案情简介：消费者梁先生投诉称，他参加一家自称“上海博翰堂中医药”的保健品公司免费旅游，并花费五千多元购买一款“参茸草”保健品，商家允诺若该产品对消费者身体健康无作用可向厂家提出全额退货。后经使用后发现身体不适。经

查，消费者胆红素明显偏高，退货受阻。目前，推销员无法联系，店面也已搬迁。消保委通过多种途径联系该公司未果后，已将相关情况向相关部门反映。

◎消保委点评：目前，不法保健品经营者假借专家咨询、健康体检、免费旅游之名，打着“公益”旗号推销保健品。他们大打所谓的“亲情牌”，骗取老年消费者的信任。同时，这些不法保健品经营者还使用虚高价格、虚编疗效、虚夸品牌等伎俩，严重侵害老年消费者的合法权益。

中景宾德公司未真实 披露二手车里程数信息

■案情简介：消费者曹先生投诉称，2016年5月8日，其与中景宾德公司（上海中景宾德汽车销售有限公司）签订《二手机动车辆销售合同》，并购买二手车一辆。车辆表显里程2.7万公里，价值48.2万元。2016年6月11日，曹先生发现所购车辆公里数实为2.7万英里（即4.4万公里）。中景宾德公司未详加核查所售车辆的里程数及单位，误导消费者购买车辆，理应承担赔偿责任。在多次调解不成后，消保委支持消费者向法院起诉。

◎消保委点评：消费者依法享有知情权。二手车销售与新车销售有很大区别，特别是车辆里程数是足以影响消费者选择和判断的重要因素。中景宾德公司作为二手车的专业销售者，应当秉承诚信、专业、尽责的原则，采取必要的技术手段核查车辆各项信息，并全面、真实地告知消费者。否则，就应当向消费者依法承担责任。

优宝教育培训公司设置 障碍不予及时退还钱款

■案情简介：消费者钱先生投诉称，其于2016年5月29日花费11200元为孩子报名参加优宝教育培训公司（上海优宝教育培训有限公司）的数学辅导班，学时共40节课，每节课1小时。但在实际授课过程中，钱先生发现该公司未按约提供服务，遂要求基于“若学生中途不满意，可随时退出学习，只扣除实际辅导课时费用，剩余费用退还给家长”的规定与公司协商解除合同。公司虽同意解除合同，却延迟退还9800元学费。在消保委多次督促下，最终在2017年1月18日才退还消费者钱款。

◎消保委点评：目前，市场上教育培训机构的违约行为集中表现在擅自变换教师、调换课程、更改授课地点等行为，致使孩子的教学质量难以得到有效保证。在与消费者协商解除合同后，教育培训机构还设置退款障碍不予及时退款消费者钱款，侵害消费者的合法权益。