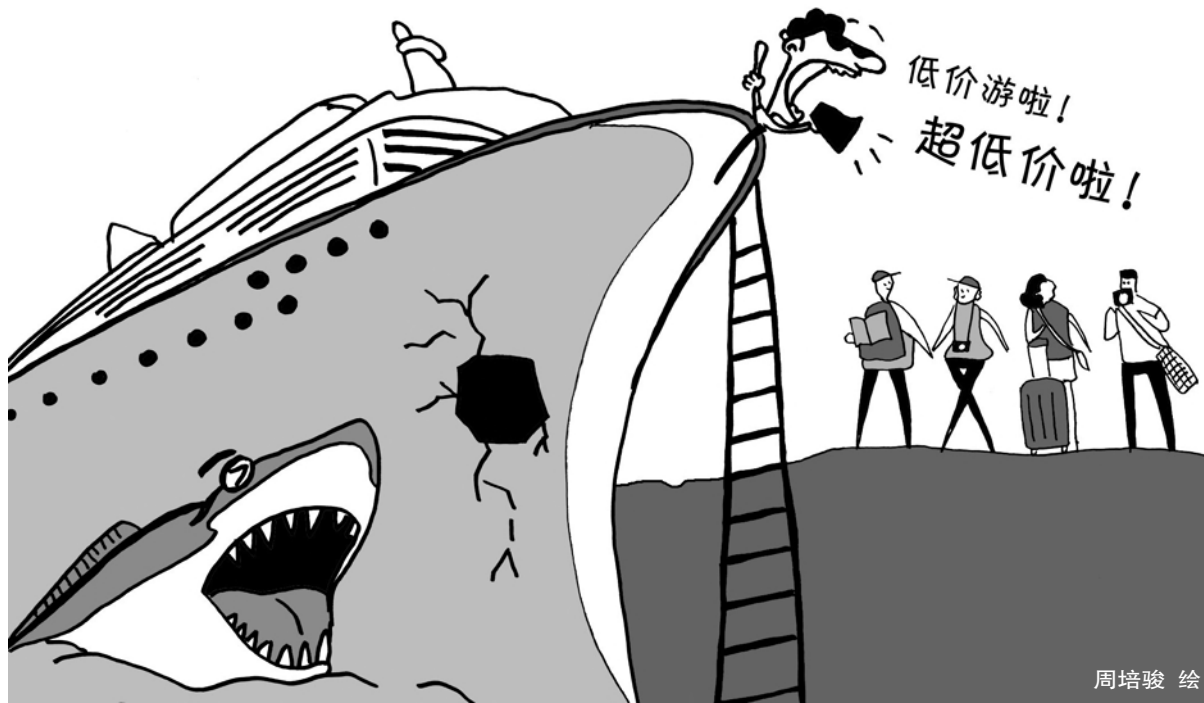


消保委披露2017年度十大消费投诉案例

“预付款钱难退”问题集中呈现

布拉旅行以低价旅游产品骗取消费者预付款、享骑计费异常、设备故障、退款拖延等问题致使投诉爆发式增长……在市消保委昨日发布的2017年十大消费投诉案例中,前述案例均榜上有名。从旅游、健身行业到新兴的在线家政服务、共享单车领域,这些案例也提醒着消费者在新一年消费生活中“多长一个心眼”。

青年报记者 钟雷



周培骏 绘

案例1

布拉旅行涉嫌低价揽客骗预付款

2017年,市消保委接到众多消费者关于悦行信息科技(上海)有限公司(布拉旅行)不履行约定的投诉,消费者集中反映布拉旅行通过微信公众号、微博、APP等渠道,低价招揽客户,并以预收款方式销售旅游产品。在消费者向其确认具体行程时,该公司以种种理由拒不履行合同约定且迟迟不予退款,相关投诉达到4800余件(2017年1月至2018年2月)。市消保委介入调查后发现,布拉旅行商业模式可能存在重大缺陷,并危及消费者预付款安全。为此,市消保委于2018年1月发布公开披露,对布拉旅行侵害消费者合法权益的行为予以批评,并对消费者作出相关警示。披露发布后,公安部门随即跟进介入。2018年3月5日,浦东新区人民检察院依法以涉嫌合同诈骗罪对犯罪嫌疑人批准逮捕。浦东新区检察院称,布拉旅行在明知公司无实际履行能力的情况下,仍以低于成本价的价格进行超卖,以负债来维持公司运作。至2017年底案发,布拉旅行骗取客户预付款1.8亿余元。

【消保委点评】诚实守信是经营

者应当恪守的首要原则。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定:“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、诚实信用的原则。”经营者在预售产品和服务时,应当保证其能够切实履行合同相关约定。如果发生不可预见情形,导致其无法履约的,也应当及时告知消费者并作出相应补偿。如果经营者明知其无法实际履行合同约定,却仍然向消费者销售产品和服务的,其目的显然是骗取消费者钱款。该行为不仅违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》,更是一种犯罪行为,不法经营者必将为其行为承担相应法律责任。

案例2

“享骑”计费、退款问题频繁发生

2017年,市消保委共计受理上海享骑电动车服务有限公司(享骑)投诉4004件。2018年1月,投诉量905件,同比增长129倍,环比增长11倍,主要集中在计费异常、退款拖延、处置推诿等问题。消费者普遍反映,车辆设备故障、系统故障等技术问题不断,造成不正常计费。当消费者申请退还押金时,享骑往往无法按约退款,售后渠道形同虚设,消费者财产权、求偿权受到侵害。

【消保委点评】高速扩张是互联网+行业的普遍特点。企业通过快速扩张将优质服务带入更广阔的市场,同时也为更多的消费者带来便利和实惠。但是,市消保委认为,互联网+企业高速扩张的同时应当坚守三大原则:一是设施和技术的发展应与扩张速度同步,杜绝因技术不成熟或设备故障频发等原因造成消费者权益受损;二是进入新的区域发展时,其客户服务应当前置,避免消费者在使用过程中投诉反映无门;三是应采取切实措施保障消费者资金安全,不得挪用消费者押金维系经营。

案例3

贝塔健身、奥森健身互“踢皮球”

2017年1月至7月,市消保委共计受理凯锦(上海)体育发展有限公司闵行分公司(贝塔健身)投诉39件,消费者集中反映该公司不按约提供游泳池服务,且拒绝消费者退卡诉求。对此,消保委与法院启动诉调对接程序,并由法院出具《民事裁定书》,督促贝塔健身按照调解协议约定自觉履行退款义务。但是贝塔健身公司负责人以公司转让给上海奥森健身有限公司(奥森健身)为由拒不履约,而奥森健身也拒绝承担贝塔

健身债务,致使消费者仍面临退款无门境地。2017年12月,奥森健身又突然关门停业,再次引发大批量投诉。

【消保委点评】近年来,健身房因转让、停业、倒闭等自身原因停止服务的情况时有发生。本案中,消费者与贝塔健身之间形成服务合同关系,贝塔健身将与消费者达成的服务合同中的权利义务转让给第三人奥森健身,应征得消费者同意。依据《中华人民共和国合同法》第八十四条规定:“债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的,应当经债权人同意。”贝塔健身未经消费者同意将合同的义务转移给奥森健身,对消费者不发生法律效力,消费者仍有权要求贝塔健身履行合同义务。

除上述案例外,消保委还发布了“牛家帮”不履行消费者预付款无处索要、翠园国际旅行社违规收取“出境游保证金”且拒不退还、上海星徽汽车贸易有限公司不按约提供车辆、“上海奥莱商城”(账号主体为上海依曙电子商务有限公司)利用社交平台涉嫌销售假冒商品、辛航旅行利用欺骗手段销售机票、京米数码专营店涉嫌旧机冒充新机销售、安能物流投诉剧增且不予妥善处理等案例供消费者引以为鉴。

市一中院发布《消费者权益保护纠纷案件审判白皮书》

明确商家“应告知”范围 认可“职业打假人”地位

青年报记者 钟雷

本报讯 3·15国际消费者权益日前夕,上海市第一中级人民法院(以下简称“一中院”)召开新闻发布会,并发布该院《消费者权益保护纠纷案件审判白皮书》(以下简称《白皮书》),通报该院近三年消费者权益保护纠纷案件审判情况。《白皮书》显示,部分经营者未明确应告知和不告知的边界,侵犯消费者选择权,从而引发纠纷。此外,一中院方面表示认可“职业打假人”的消费者地位,但指出仍需规范其行为以维护市场秩序。

据一中院副院长刘力介绍,近三年,该院以判决方式审结的消费者权益保护纠纷二审案件共202件,其中

2017年审结116件,较上一年增长91.16%。据统计,消费者维权纠纷除传统的买卖合同纠纷外,网络购物合同和服务合同纠纷合计占比超过26%;所涉消费品种除商品型消费如汽车、家具、食品、药品等外,也有较多服务型消费如美容、旅游、法律、健身等。前述案件中,部分经营者未明确信息应告知与不告知的边界,引发诸多纠纷。

《白皮书》指出,我国消费者权益保护法规定了消费者的知情权、选择权和经营者的相应义务,消费者享有知其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利,经营者应告知消费者。然而,哪些信息经营者应该主动告知消费者呢?一中院认为,一

方面,应基于消费者在交易信息不对称中的弱势地位,给予特别保护,经营者不能以行业认知、行业惯例来对抗消费者所享有的知情权。另一方面,并非所有信息均应告知消费者。相关的商品信息是否属于消费者知情权的范围,应根据一般消费者的认知能力、消费心理及对消费者选择权行使的影响作出判断,直接影响消费者选择权行使和真实意思表示的信息,属于经营者应当主动披露的信息。经营者应告知而未告知,便侵犯了消费者的选择权,使其陷入错误认识,属于故意隐瞒真实情况,构成消费欺诈。

在《白皮书》中,另一值得关注的內容是对“职业打假人”消费者地位

的认可。一中院表示,在目前法律尚未作修改的情况下,院方认可“职业打假人”的消费者地位和提起诉讼的权利。刘力在发布会上表示,根据《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》,因食品、药品质量问题发生纠纷,购买者向生产者、销售者主张权利,生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的,人民法院不予支持。

但同时,对于“职业打假人”提出的惩罚性赔偿请求是否成立,院方仍保持严格的事实和证据审查标准,在认可“职业打假人”净化市场功能的同时,也重视商家合法权益和正常经营秩序的保护。