

3.15 案例

消费擦亮眼 学会辨真假

优化营商环境
激发消费活力
三·一五
特别报道

会员扣费

视频 App 被自动续费

法院判退还费用

不少人都有这样的经历,办理了视频 App 等会员后,在并不知情的情况下到期后“被会员”扣费,这样的行为合法吗?在“3·15”国际消费者权益日来临之际,昨天,上海市浦东新区人民法院(下称“浦东法院”)举行新闻发布会,发布消费者权益保护审判工作白皮书及典型案例。

原告黄先生(化名)于2021年8月订购某公司的视频 App 钻石年度会员时,勾选了连续包年选项。第二年,视频 APP 根据连续包年协议划扣黄先生账户会员

费155元。黄先生发现扣款后提出疑问,但公司表示不同意退费,原告为此起诉主张公司欺诈,要求退费155元、赔偿1元资金占用使用费并承担欺诈惩罚性赔偿500元。

法院查明,在自动续费前十日,被告曾通过“某视频”App的站内信及原告注册手机号码的短信方式,向原告发送过“近期将自动续费”的提示,没有故意隐瞒。站内信虽发送成功但原告未查看、后台系统显示短信未发送成功,且被告没有二次发送。此外,查看站内信的消

息,需用户登录账号、点击到站内信界面、在较多消息中找到特定消息,并点开查看。

法院审理后认为,《网络交易监督管理办法》明确规定,网络交易经营者采取自动续费等方式提供服务的,应当在自动续费等信息日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择。

被告在短信系统明确显示未发送成功的情况下,既没有二次发送,也没有在原告投诉反馈后及时核实反馈的行为,不符合《网络交易监督管理办法》规定

及双方用户协议的约定。被告自愿退还原告155元后,法院判决支持了原告要求被告赔偿1元资金占用使用费的诉讼请求。

当天,浦东法院发布了10起消费者权益保护典型案例,涵盖密室逃脱、医疗美容、婚介服务、会员续费、车辆租赁等多个领域。当天发布的消费者权益保护审判工作白皮书显示,2022年1月至2023年12月,浦东法院共受理消费者权益保护案件16932件,审结16437件。

本报记者 宋宁华

珍珠饰品

小直播间卖“三无”珍珠

消保委调查直指四大乱象

昨天,上海市消保委发布珍珠饰品直播带货调查报告,直指四大乱象。

本次调查由上海市消保委联合上海市计量测试技术研究院共同开展。通过对淘宝、抖音、快手、小红书等8个平台的100个直播间进行监测,选购珍珠饰品并进行了相关检测。调查组从消费者知情权、选择权和公平交易权等多角度对100个直播间进行打分比较,各直播间总体平均得分为6.47分(满分10分)。

通过对买样数超过五件的平台横向打分,平均得分为抖音7.48分、西瓜视频7.14分、淘宝6.97分、小红书6.44分、快手5.14分、拼多多4.73分。店铺直播间平均得分为6.46分,网红直播间为6.57分。

调查发现,珍珠饰品直播带货的乱象包括珍珠定名不规范、品质分级模糊、直径大小标识混乱或虚标、小型直播间涉嫌“三无”珍珠产品概率大等。

经检测,三成样品的定名不规范,部

分样品经过覆膜、辐照、染色等处理却未明确注明处理工艺,更有甚者拿仿珍珠冒充珍珠、淡水珍珠冒充海水珍珠等。

调查发现,100个直播间中绝大多数未严格按国家标准规范准确地标识“形状”“光泽”“光洁度”等珍珠分级信息。主播仅在直播过程中使用“社交距离无瑕”“无明显瑕疵”等较含糊的词语,再加上滤镜、美颜等美化效果,极有可能影响消费者的选择和判断。虚标直径大小也是问题之一。有15个样品未标识珍珠直径大小或数值区间信息标识混乱,直播描述与网页详情、产品标签不一致。另有21个样品的直径大小标称值与实测不符。

调查还发现,小型直播间(粉丝量1万以下)对珍珠产品关键参数的讲解仅有寥寥几句,发货包装简陋,样品涉嫌“三无”产品的比例高达1/3,增加消费者辨别产品的难度,更无法确认该产品是否与主播的描述一致。 本报记者 金旻隼



消防产品
识真伪

昨天,长宁区消防救援支队联合上海消防博物馆,在上海龙之梦举办了一场消防科普快闪活动,市民群众跟着“蓝朋友”辨别消防产品真伪、学习消防器材使用、体验消防互动游戏。

本报记者 张龙 摄影报道

预订陷阱

低价团购酒店无法入住

检察官提醒谨防销售骗局

去年五一劳动节前夕,李先生通过当地旅行社预订了位于外滩的一家五星级酒店。当他带着全家准备在酒店前台办理入住手续时,被告知系统内没有他的订单,无法入住。如果当场预订,价格是原先的三倍多。

因这家旅行社节前推出非常优惠的价格,李先生才毫不犹豫预订。事后,他确实没有收到酒店的确认短信,也没有致电酒店确认。无独有偶,像李先生一样在酒店前台无法成功入住的游客还有不少,他们都是同家旅行社的客户。那么,这家旅行社究竟出了什么问题?

事情追溯到一个月前,该旅行社的销售人员张伟(化名)通过某短视频平台认识了男子王某。王某曾任职于某知名连锁酒店,对酒店销售流程十分熟悉。他自称是上海外滩某五星级酒店销售经理,手上有“协议价”房源。当时,五一小长假期即将来临,张伟急于大赚一笔,王某言辞间又表现出对酒店行业的熟悉,所以张伟没有怀疑。两人最终谈妥以每间房间720元的价格预订100间,张伟陆续转账共计7.2万元。

“当时第一个客人成功入住了,我就更信任这个王经理了,”张伟随后又以每间房间850元的价格加订了31间客房,

陆续转账2.6万余元房费。然而,没多久,多名客人到了酒店前台发现没有自己的订单信息,无法成功入住。张伟便觉不好,他立刻联系王某,王某以系统问题未录入为由推诿搪塞,拒不退款。张伟坐飞机来到该酒店后,才发现根本没有所谓的“王经理”,于是选择报警。

去年9月14日,黄浦区检察院依法以涉嫌诈骗罪对犯罪嫌疑人王某批准逮捕。到案后,王某如实供述自己的罪行。他交代,自己是因为炒期货及沉迷赌博而负债累累,所以想到了冒充酒店销售经理去诈骗。承办检察官经审查查明,2023年4月至5月,王某冒充多家知

名酒店销售,通过朋友介绍、短视频平台、搭讪等方式认识4名旅行公司销售人员。他先高价在网络平台预订房间使部分客人成功入住,让被害人误以为其确有低价房源,再大量出售假房源骗取钱财。承办检察官根据犯罪嫌疑人王某涉案时间,对其所有转账凭证进行筛查、审计,经查,王某共骗取四名被害人共计15万余元。

日前,经黄浦区检察院提起公诉,法院一审判决被告人王某犯诈骗罪,判处有期徒刑三年三个月,并处罚金人民币1万元。

本报记者 郭剑烽 通讯员 胡佳瑶

医疗美容

医美无资质追讨60万元

法院判消费者胜诉

小虹在某个美容美发店里充值了59.9万元用于美容美发。美容美发店为小虹提供了超皮秒、桃花肌、脱毛等价值近20万元的医疗美容服务。在接受医美服务后,小虹出现了皮肤发红、破皮、结痂等情况,出于多年在店里消费的信任,她并没有多想,过几天也恢复了正常。

不过,在后续的服务过程中,小虹发现美容美发店存在多扣费、重复扣费等乱计价、乱扣费的情况,金额近万元,小虹决定退卡退款。协商过程中,她发现美容美

发店并没有医美资质,一怒之下便将其起诉到了金山区人民法院,要求退还美容美发费50余万元,并就已经提供医美服务对应的部分,依照消费者权益保护法要求退一赔三。

法院审理后认为,本案为服务合同纠纷,小虹向美容美发店支付服务费,美容美发店为小虹提供美容美发服务(包含医美服务),双方之间形成服务合同关系。但美容美发店未取得《医疗机构执业许可证》,其从业人员未经卫生行政部门核定

并办理执业注册手续,该美容美发店提供的医美服务属于违规行为,小虹有权要求退还已经消费的费用及所办充值卡的余额。

法官说法>>>
消费者在选择医美机构时要注意对其资质进行审核,核查其是否具有卫生行政部门核发的《设置医疗机构批准书》,同时还要核查该机构《医疗机构执业许可证》执业许可范围,并核实计划实施的医美项目是否包含在其诊疗服务范围内。

在接受具体医疗美容服务时,务必要审核从业人员的相关证件,医疗美容执业医师应该具备《医师资格证》《医师执业证》《医疗美容主诊医生执业资格》。

国家市场监督管理总局在《医疗美容消费服务合同(示范文本)》解读中认为:“社会公众接受以营利为目的的医疗美容机构服务应当属于消费行为,受到消费者权益保护法的保护。医疗美容服务的医疗属性不应影响对其消费关系的认定。”通讯员 范立群 本报记者 屠瑜