落入预付卡陷阱,消费者遭遇“维权难”

检察机关支持起诉后,“隐身”老板被判“退一赔三”

新闻眼

□本报通讯员 夏丹 张杰

上一个商家不辞而别跑路了,新商家要求必须重新充值才能使用原来的预付卡继续消费……28名消费者陆续掉入商家的“预付卡”陷阱,却因信息不对称、举证困难等陷入维权困境。对此,江苏省常州市武进区检察院依法介入调查并支持消费者起诉。近日,法院审理后,对该案三名被告作出“退一赔三”的判决。武进区市场监督管理局和区商务局也对三被告作出相应行政处理。

预付卡变“闹心卡”

2023年2月某天,在诗柏美容美发店充值消费的消费者程靖(化名)发现,该店突然换了招牌。新店负责人称,原商家已经把店转给了他,以前的预付卡不能再使用,除非按照一定的比例重新充值。程靖慌了,她在原来店里充的卡还有几万元余额,遂立即与原商家取得联系,要求退款。但对方告知她需要在新店重新充值才能继续消费,随后就把她拉黑了。

事实上,还有20余名消费者与程靖有着相同的遭遇。2023年2月至6月期间,武进区消费者协会共收到关于诗柏美容美发店的预付卡投诉109起,辖区派出所出警调解80余次。不少消费者反映,原商家以“店面虽已转让,但原卡仍可继续使用”为由拒绝退款;而现商家却要求再充值一定金额或另外付费消费才能使用原卡。武进区消费者协会多次与原商家和现商家的负责人沟通联系,要求妥善处理消费者诉求,但商家始终推诿搪塞,最后竟直接拒绝调解,不再回应消费者诉求。

“涉事商家侵害消费者合法权益的行为非常恶劣,但由于信息不对称、举证困难,消费者在依法维权的过程中处于弱势地位。”为此,武进区消费者协会主动与区检察院取得联系,希望检察机关能引导、支持消费者依法维权。

找出隐身幕后的老板

2023年4月,武进区检察院依法介入,经初步调查发现,诗柏美容美发店是一家个体工商户,注册经营人为储某某。但储某某表示,自己只是按照幕后老板的要求注册营业执照,每月领取相应报酬,店铺的实际经营收益并不归其所有。

“如果不把隐身幕后的老板找出来,那么消费者即使赢了官司,退款或者赔偿也很难执行到位。”武进区检察院第五检察部副主任徐雷艇介绍,为了查明实际经营者和收益者,他们对该案展开了进一步调查。通过询问消费者、从第三方支付平台调取商家pos机的收款信息,并向银行调取账户流水,承办检察官发现,消费者支付的预付款进入了张某某的个人银行账户,店铺转让协议则是由杨某某与新店老板签署。张某某和杨某某曾经在苏州、无锡等地共同经营美容美发店,多次因拒不退还消费者预付款被当地相关部门行政处罚,并被消费者诉至法院。

“显而易见,储某某虽是工商登记的店铺经营者,而张某某和杨某某才是该店的实际控制人。”徐雷艇表示,根据《江苏省消费者权益保护条例》规定,经营者未事先通知已交预付款的消费者并作出妥善安排,不提供或者不按照约定提供商品、服务又无法联络的,视为欺诈行为。诗柏美容美发店恶意跑路的行为完全符合消费欺诈的构成要件。

◀2023年8月1日,办案检察官与消协工作人员一起到法院立案,共同支持消费者起诉。

▶2023年7月12日,办案检察官向维权消费者了解情况,并指导其收集、保存消费凭证。

为充分保障消费者权益,惩戒不诚信经营行为,2023年8月,武进区检察院依法支持消费者对储某某、张某某、杨某某三人提起民事诉讼,并指导消费者按照退一赔三的标准提出了惩罚性赔偿诉求,同时及时指导律师通过诉讼保全的手段,成功查封杨某某等人的现金、股票、房产、汽车等足额资产。

三被告被判三倍赔偿

今年1月,法院公开开庭审理此案,之前拒不出面处理消费纠纷的3名被告迫于压力均到庭参加案件审理。武进区检察院和区消费者协会均派员出席法庭支持消费者的起诉。

今年3月12日,法院对该案进行公开宣判,认定三被告在经营活动中存在欺诈消费者的主观故意,应退还28名消费者预付卡余额28万余元,同时按照卡内余额的三倍赔偿消费者84万余元。

另外,武进区市场监督管理局针对储某某将注册营业执照给他人使用并逐月领取报酬的违法行为立案查处;区商务局对3名被告在经营过程中拒不退还消费者余额的行为,现场下达责令改正通知书,并告知若在法院判决生效后仍拒不整改,将依法给予行政处罚。

金华婺城:督促办理一起制售伪劣灭火器案

□本报记者 范跃红 通讯员 张一诺

有效成分不足10%的灭火器如何灭火?今年“3·15”晚会上曝光的伪劣灭火器去年就在浙江金华被查到过。网店经营者李某低价从山东购入伪劣灭火器,又通过江苏十余个网店售往全国,涉案金额高达1000余万元。3月14日,浙江省金华市婺城区检察院依法以涉嫌生产、销售伪劣产品罪对李某、王某等6名犯罪嫌疑人提起公诉。

出租房配备的灭火器检测不合格

2023年4月,为深入落实最高人民检察院“八号检察建议”对安全生产溯源治理的相关要求,婺城区检察院会同区消防救援大队对辖区内出租房配备的消防器材进行监督检查,发现有出租房配备的灭火器为不合格产品。通过现场实验,消防救援大队防火监督人员发现灭火器喷出的干粉无任何扑灭效力,于是将同批次灭火器送至权威机构检测。检测报告显示,该灭火器中的灭火剂成分(磷酸二氢铵)含量仅有3%至6%,远低于国家标准(不低于75%),无法实现有效灭火功能。

涉事房东反映,该灭火器是从江苏一家网店网购的。根据以往的办案经验,检察官敏锐地意识到,这很可能只是冰山一角,随后根据线索顺藤摸瓜,发现该网店的灭火器销售量超过10万件,买家遍布十余个省份,社会危害性极大。

据此,婺城区检察院多次主动与消防、公安、市场监管等部门会商,建议对该网店立案侦查,并以该网店为突破口,对原料生产商、灭火器制造商以及供应商、代理商等上下游链条进一步深挖,统一证据标准,明确打击范围。

出厂时只做了闭水测试

“干粉运来的时候,包装简陋,上面什么标识都没有。”

“出厂的时候只做闭水测试,厂里有检测产品质量的实验室,但是从没用过。”

这是生产销售伪劣灭火器厂家的工人所描述的场景。案发后,公安机关对山东某消防器材有限公司进行收网。经检测,扣押的5000个干粉灭火器均为不合格产品。

据了解,为节约生产成本,以王某为首的管理人员在无组织培训、无灭火器检验规程的情况下,雇用工人使用不合格干粉、不合格灭火器罐体随意装瓶,装瓶后只进行简单的水气密试验,即贴上标识、二维码,并自行打印合格证挂上出厂销售,销售的价格远低于市场均价。

山东某消防器材有限公司生产的4公斤干粉灭火器出厂价在20元左右,而正常的同规格干粉灭火器的生产成品不低于40元。这些灭火器低廉的价格,让网店经营者李某动了心。李某在江苏租用场地,在多个网络平台开设了十余家网店,专营消防器材。在明知该公司生产的干粉灭火器为不合格产品的情况下,2022年5月以来,李某仍低价购入各个型号的灭火器,并在进价的基础上,每个加价10元在各大电商平台网店销售,销往十余个省份,销售金额达上千万元。

据李某网店的客服人员交代,因灭火器质量问题,他们常常接到顾客投诉,包括瓶体破损、重量不够、漏气过快等。被投诉后,怕顾客找麻烦,客服一般直接予以退款或重发质量达标的灭火器。一些专业的顾客会质疑网店所卖灭火器的资质,客服人员就会让美工直接PS认证证书及检测报告发给顾客。

全链条打击假冒伪劣消防产品

案发后,婺城区检察院十分重视,组建专班第一时间依法介入,多次通过侦查监督与协作配合平台与公安机关就案件侦查取证方向、网络销售数额认定等进行分析研判,引导公安机关夯实证据链条,对生产商、销售商进行全链条打击。经侦查,公安机关以涉嫌生产、销售伪劣产品罪对16名犯罪嫌疑人报请批捕,检察机关依法决定逮捕。

2023年11月27日,案件移送婺城区检察院审查起诉后,办案检察官继续深挖上下游犯罪,监督公安机关对不合格干粉生产厂家负责人庄某等二人进行立案侦查,并决定对二人批准逮捕。截至目前,除李某、王某等6人已被提起公诉外,其他相关犯罪嫌疑人还在继续侦查中。

同时,婺城区检察院就案件反映出的损害社会公共利益问题启动公益诉讼程序,向相关职能部门制发社会治理检察建议,建议其对消防产品线上线下销售加强管理。

延伸阅读

消防器材如何鉴别真伪

消防灭火器对于保障公共安全、降低灾害损失极其重要,网络销售不合格灭火器不仅起不到灭火效果,甚至可能造成更大的损失,危及不特定公众人身及财产安全,具有损害公共利益的现实危险。建议消费者购买时通过以下方式鉴别:一是外观识别。正规的消防器材产品表面及包装上有清晰、耐久的标志,包括产品标志和质量检验标志;二是资质识别。每个消防产品上都有消防产品的3C认证证书或型式认可证书,统一使用认证、认可标志;三是核对官网。通过登录中国消防产品信息网,核对所购买的消防产品是否属于网站上备案的产品。

法条链接

消防法第二十四条 消防产品必须符合国家标准;没有国家标准的,必须符合行业标准。禁止生产、销售或者使用不合格的消防产品以及国家明令淘汰的消防产品。

依法实行强制性产品认证的消防产品,由具有法定资质的认证机构按照国家标准、行业标准的强制性要求认证合格后,方可生产、销售、使用。实行强制性产品认证的消防产品目录,由国务院产品质量监督部门会同国务院应急管理部门制定并公布。

“内部人员低价代订五星级酒店”就是个圈套

上海黄浦:对一起冒充酒店销售人员诈骗案提起公诉

本报讯(通讯员胡佳瑶) 随着在线消费增多,一些不法分子趁机浑水摸鱼,利用有些人想要低价预订酒店的心态,在网上发布信息,谎称自己是酒店内部人员,可以通过内部价格代订客房,引诱被害人转账,以此骗取钱财。日前,经上海市黄浦区检察院提起公诉,法院以诈骗罪判处被告人王某有期徒刑三年三个月,并处罚金1万元。

2023年“五一”前夕,李先生通过当地旅行社预订了位于上海外滩的一家五星级酒店。当李先生带着全家抵达酒店,在前台办理入住手续时,却被告知系统内没有他的订单。无独有偶,像李先生一样成功预订却无法入住的客人还有不少,且都是通过同一家旅行社预订的酒店。

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某通过某短视频平台认识了王某。王某自称是上海外滩某五星级酒店的销售经理,手上有“协议价”房源。当时,“五一”小长假期即将来临,张某急于大赚一笔,王某言词间又表现出对酒店行业很熟悉,所以张某没有怀疑。两人最终谈妥以每间720元的价格预订100间客房,张某陆续向王某转账共计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。”张某随后又以每间850元的价格加订了31间客房,陆续转账2.6万元房费。

因旅行社节前推出的价格十分优惠,很多客人便毫不犹豫地预订,但事后均没有致电酒店确认,也没有收到酒店的确认短信。没多久,多名客人到了酒店发现没有自己的订单信息,无法成功入住,于是纷纷向旅行社反映。张某立刻联系王某,王某却以酒店前台系统未录入为由推诿搪塞,拒不退款。张某来到该酒店核对后,才发现根本没有所谓的“王经理”,于是选择报警。

2023年9月,黄浦区检察院以涉嫌诈骗罪对王某批准逮捕。到案后,王某如实供述了自己的罪行。经查,2023年4月至5月,王某冒充多家知名酒店的销售人员,通过朋友介绍、短视频平台等方式认识了4名旅行社销售人员。王某先高价在网络平台预订房间,让部分客人成功入住,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,共骗取15万余元。今年1月,黄浦区检察院对该案提起公诉。法院经审理,作出上述判决。

姚雯/漫画

案讯点击

自己兜售的减肥奶昔却不许家人尝试

明知产品有副作用仍大量倒卖牟利

本报讯(记者匡雪 通讯员王彬 田文文) “不用节食、不用运动,每天服用一袋,保证一周瘦五斤。”如此有效的减肥产品,卖家袁某却坚决不允许自己的妻子尝试。原来,该减肥产品中含有违禁成分西布曲明,服用后会产生一系列副作用。袁某明知如此,却依然高价售卖给不特定消费人群,牟取利益。经山东省莘县检察院提起公诉,法院日前以销售有毒、有害食品罪判处被告人袁某有期徒刑一年三个月,并处罚金18万元,判决其支付惩罚性赔偿金23万余元,并在国家级媒体上向社会公众赔礼道歉。

2022年10月,无正当工作的袁某通过一次偶然的机会发现了减肥奶昔的商机,于是开始代理“蜜桃闪闪”蜜桃果维他、慕斯草莓奶昔两种产品,并注册了工商营业执照,取得了食品经营许可证。随后袁某就通过微信群发布大量出售“蜜桃闪闪”蜜桃果维他、慕斯草莓奶昔以及招代理的广告,不少减肥心切的顾客纷纷从袁某这里下单。短短一个月内,袁某就卖出几百单,销售金额高达8万余元。

但没过多久就有顾客找到袁某,表示产品确有减肥效果,但是出现了口干、拉肚子、心慌气短、头疼眩晕等不良反应。“不用担心,这是因为咱们喝了这款减肥奶昔,体质发生了改变,而拉肚子则是身体排毒的一种正常现象……”袁某向顾客耐心解释道。然而,当袁某的妻子提出也要服用慕斯草莓奶昔减肥时,袁某却坚决不让妻子服用。

就这样,袁某明知服用该药后消费者会出现一系列副作用,仍然一边安抚消费者是正常现象,一边继续高价售卖。据了解,该减肥奶昔的进价是每盒98元,袁某卖给自己的代理是每盒198元,零售价是每盒280元。

2023年4月,莘县公安机关接到群众举报,称在袁某处购买的奶昔,服用后出现心慌、口干等反应。公安机关将产品送往专业机构检测后发现,该奶昔中含有违禁成分西布曲明。随后,公安机关在袁某家中查获了大量“蜜桃闪闪”蜜桃果维他和慕斯草莓奶昔。经权威机构检测,这些产品中均含有西布曲明。

2023年6月,莘县公安机关以袁某涉嫌销售有毒、有害食品罪移送莘县检察院审查起诉。“我不知道这些减肥产品中含有违禁成分,只知道可能不合规。”袁某到案后辩解道。为查清袁某的主观明知,准确定罪,承办检察官通过调取袁某的手机聊天记录、发货清单等,证实了袁某存在犯罪的主观故意。

因袁某的行为侵犯了众多消费者的合法权益,损害了社会公共利益,除应承担刑事责任外,还应承担相应的民事责任,2023年8月,莘县检察院对袁某提起刑事附带民事公益诉讼。日前,法院开庭审理后,依法作出上述判决。

吃了这款减肥药,头晕恶心经常犯

四人因销售有毒、有害食品被判刑

本报讯(记者刘立新 通讯员毕亚磊) 微商倾力销售、在某App上风靡的一款减肥药,竟然被检测出含有违禁成分,吃了容易产生呕吐、恶心、头晕等多种不良反应。经河南省上蔡县检察院提起公诉,日前,法院依法以销售有毒、有害食品罪判处薛某、李某等4人一年至六个月不等有期徒刑,各并处罚金。

2023年8月24日,消费者张某从薛某处购入了一款减肥药,服用该药后出现头晕、恶心等不良反应,怀疑所购减肥药有质量问题,遂前往公安机关报案,公安机关于当日立案侦查。

经审查,2023年8月至9月,李某从上家“朴先生”(另案处理)处订购了16单该款减肥药,在未收货的情况下,加价卖给了代理商薛某,薛某又以高价向其他不特定消费者售卖。一旦有消费者购买,薛某便将消费者的购货信息经由李某发给“朴先生”,“朴先生”随即安排王某、尹某二人进行发货。其中,王某每单提成20元,尹某每单提成5元。经检测,李某等人销售的减肥药中均含有有毒、有害的非食品原料咖啡因、麻黄碱或甲基苯丙胺,这三种原料均系我国法律规定在食品中禁止添加的成分。侦查中,多名消费者反映,该款减肥药通常用透明的塑料袋包装,且包装上未标明生产厂家、生产日期、使用说明等产品信息。据了解,服用过该减肥药的消费者均出现了不同程度的不良反应。

2023年12月11日,该案被移送至上蔡县检察院审查起诉。该院在认真审查、固定证据的基础上,积极引导公安机关调取案涉聊天记录中的发货地、转账记录等,查明4名被告人的主观故意。2023年12月22日,该院依法以销售有毒、有害食品罪对薛某、李某、王某、尹某提起公诉。日前,法院审理后作出上述判决,4名被告人当庭表示认罪服判,不上诉。

姚雯/漫画

社址:北京市石景山区香山南路109号 邮编:100144 传真:(010)86423503 86423653 总编室:(010)86423352 出版发行部:(010)86423399 订阅发行:全国各地邮局 定价:每份2.00元 全年398元 印刷:工人日报社(北京市东城区安德路甲61号)