

# 侵权花样翻新,消费者如何维权?



微商购物“杀熟”、电商随意撤单……今年“3·15”，记者从各地工商等部门新近发布的相关案件、消费警示发现，侵犯消费者权益的花样也在翻新。

意保存有关合同成立及实际履行方面和网络交易经营者的违约或者侵权事实两类证据。主要有发票、网上订单信息、打款记录、商品页面信息、商品实物、消费者与销售者在网络平台上的聊天记录等证据，也包括消费者向消协、工商等部门进行投诉、反馈等证据。

电商随意取消订单俗称“砍单”。北京市消协近期开展了电商“砍单”问题调查，共收到有效调查问卷3484份，征集电商“砍单”案例148件。其中，有超过一半的“砍单”案例发生在电商平台商家，其次是电商平台自营和厂家官网；商家“砍单”的理由主要有商品缺货、操作失误、系统出错、产品质量、订单异常等；“砍单”涉及的商品主要有服装服饰、箱

包、图书、电子电器、玩具等。在3484名被调查者中，2836人表示有过网购被“砍单”的经历，占比81.4%；超过八成被调查者认为电商“砍单”是因为商家缺乏诚信，属于故意欺诈。北京市消协秘书长杨晓军说，电商“砍单”问题具有一定普遍性，且电商“砍单”已有向其他互联网消费领域扩展的趋势。此外，电商“砍单”涉嫌窃取大量个人信息。

长期从事消费维权的邱宝昌律师说，电商“砍单”，一方面对消费者权益构成损害，另一方面对公平交易的市场环境也是伤害。从技术上来说，有没有货事先电商应该知晓，说自己不知情不应该成为其抗辩理由，如电商故意隐瞒事实或告知虚假情况，已经构成欺诈。

随着网约车行业的快速发展，像贾先生这样的消费投诉案例并不鲜见。数据显示，消费者投诉最多的是网约车的价格收费问题。投诉主要涉及网约车定价机制不透明，高峰时随意涨价，变相推高价格等。有的网约车订单金额与实际扣款不符，存在重复扣款等问题。此外，充值退费、服务质量、合同条款也是消费者投诉较多的几大问题。

## 给网约车充完值就涨价?消费者有权要求退款!

来自北京的贾先生一次在某约车平台充值后，没过多久，该平台的约车价格就提高了25%~35%。而且，该平台还把经营专车司机的收费比例，由最初的25%左右提高到50%左右，造成不少专车司机消极接单。这样一来，消费者充值后，不仅约车成本增加，而且约车难度也明显增加。

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江认为，虽然网约车新规规定，约车价格实行市场调节价，但这并不意味着允许平台随意涨价。约车平台在消费者充值后单方面提高价格，已经明显涉嫌合同违约，就算协议里规定了“充值3天后不接受退款”，那也是扩大经营者权利、限制消费者权利的不公平条款，消费者有权要求退款。（据新华社报道）

## 被微商坑了白坑?法院教你保存证据!

2016年8月，南京的陈女士在微信朋友圈一微商处购买了一套价值2999元的高档护肤品，使用了一段时间后觉得效果与宣传不符，要求退货，可是该微商推脱了几次之后，就再也联系不上了。

## 电商“砍单”只是没诚信?还涉嫌套取个人信息!

2017年1月18日，消费者胡某在上海威富服饰有限公司经营的北面The North Face官方商城选购了两件羽绒服，共计293.72元。胡某下单成功并付款后，商家一直不发货。虽然北面商城网站的购物指南规定，成功支付后订购合同就成立，但随后商城以网站故障为由，在未与胡某协商的情况下单方面取消了订单。

近年来，微商等社交平台网购消费兴起，相关的侵权案例也开始增多，但一旦出现纠纷，消费者往往很难维权。

南京市中级人民法院民事审判第一庭副庭长羊震认为，消费者网购时要注意

# 整容市场乱象丛生,谁为美丽安全埋单?

近日，珠海一名25岁的女子到熟人推荐的一名自称从韩国进修美容归来的朋友家中注射玻尿酸，致使右眼视网膜中央动脉堵塞、右眼失明。记者从广东省第二人民医院整形美容科了解到，近一年来，该科室接诊因美容失败导致严重并发症的患者平均每月达18人，比上年同期上升70%多。由于利润高、违法成本低、监管弱等因素，美容整形行业已形成包括药商、美容院、培训班等在内的非法产业链。

院整形美容科主任罗盛康介绍，朋友圈和微博中流通的微整形药剂95%都是假的，大量医疗美容事故都是由于假针剂引起的。广州华美医疗美容医院副院长赵晶晶给记者展示了正规进口渠道的医疗注射产品，上面有中英文介绍、进口时间及批号、代理机构名称等。邵女士是非法医美机构的从业者，自己也因非法美容注射致左眼失明，她告诉记者，医美市场上流通的药品相当混乱，很多包装上只有英文，无进口批号，有的里面甚至还有颗粒。记者调查发现，假针剂在互联网上公开售卖。目前

在国内美容市场流行的日本美思满公司生产的人胎素产品，在淘宝上以每盒几百到几千元不等的价格售卖。在日本医疗行业从业多年的名古屋大学医学博士李岚告诉记者，按日本相关法律规定，这类注射类的药品不能对个人销售，所以不可能通过代购带回国；中国法律也不允许此类药品进口。因此，目前在中国市场上流通的这些声称来自日本的人胎素都是假的。一位业内人士介绍，现在很多非医疗专业人士组团去日、韩培训整形项目，如果不去参加这种培训，就拿不到这类所谓的进口药物，而这种药物是这个行业

的重要暴利来源。据了解，在正规医院，注射一支肉毒素价格数千元至上万元不等。北京一个不法窝点宣称的“韩国进口”肉毒素拿货价每支480~650元，卖给客人的价格约2000~5000元，有些产品甚至论斤卖给美容院或工作室。

## 非法整形瞄准“朋友圈朋友”

近日，国家食品药品监管部门联合公安部门破获了多起美容院、工作室销售使用违法美容假药和医疗器械案件，查处现场让检查人员惊叹：无营业执照、无医疗美容资质、“资深整形师”出自7天培训班、简陋且无系统消毒的手术室、一大批无批准文号的药品及医疗器械。

罗盛康说，正规整形医院开展的培训班，最根本的一条，就是所有的培训对象必须具有医师资格，最低职称是主治医师。目前在中国仅有1万名左右的医师具备整形美容的资质。一些非法微整形培训班培训场所不具备最基本的医疗卫生条件，很多培训老师都是非专业整形医生出身，学员先用鸡腿、鸭腿、猪肉练习，练习

熟练后互相扎针，学员被扎坏眼球、失明的情况屡见不鲜。记者调查发现，除了不少美容院从事非法整形，一些个人或者机构暗藏在居民小区、公寓、写字楼、宾馆等场所，打着工作室、生活馆、养生坊旗号做着非法整容的生意。他们往往通过微信朋友圈揽客，接待的多是熟客或者熟客介绍的朋友。由于此类工作室提供的价格往往比正规医疗美容机构便宜，吸引了不少爱美人士。

邵女士说，她的工作室有客户5000多人，都是朋友圈、熟人、熟人积累的客户，大家都特别信任。而据赵晶晶介绍，广州华美医疗美容医院是广州最大的民营医疗美容医院，注射美容的客户才1000人左右。

## 处于监管盲区

沈阳妇幼保健院整形美容外科医生裴宁说，按照规定，凡运用药物、手术和医疗器械等医疗手段，对人体进行侵入性治疗，从而达到对机体形态、皮肤等进行重塑和修复等美容性治疗目的的，均属医疗美容项目，须在卫生部门批准的正

规医疗机构进行。非法整形违法成本很低。记者采访了数例在非正规机构整形失败的受害人，由于肇事者要么是老板请来的培训老师，要么是自己的同事，要么是朋友介绍的机构，最后都因为“碍于情面”又不愿声张不了了之。赵晶晶说，整形失败带给受害人的有些是终身残疾，甚至危及生命安全，但目前非法整形处于民不举官不究的状态，违法者大多未受到重罚。

有少数想维权的受害人发现，维权无门。这类生活美容机构注册的是工商服务行业执照，而医疗美容行为由卫生监管部门监管。维权过程中，工商部门说是卫生监管部门的事，卫生监管部门称自己没有执法权，而公安部门称这属于民事纠纷，他们也管不了。

一些业内人士建议，应加大源头打击力度，减少市场上的假药横行。同时加强跨部门协调，卫监、药监、公安等关键部门，明确职责，联动查处。此外，严禁无资质人员开展医疗美容服务，对造成人身伤害的行为从严惩处。

（据新华社报道）

# 安佑陵园推出清明孝亲四大免费服务

安佑生态陵园是经三级民政部门审批、坐落于和林格尔国家级示范新区之核心区域的大型人文生态纪念陵园。

- 安佑陵园勇于承担行业责任、社会责任，特推出一系列惠民活动：
- 一、免费为烈士修墓并撰写事迹。
  - 二、无限期免费寄存骨灰。
  - 三、免费为市民提供生态环保节地葬骨灰与大地融为一体，真正回归自然。
- 报名时间：2017年8月30日前。
- 9月中旬将举行隆重的集体安葬仪式。
- 四、祭扫车专线
- 清明节4月3、4日；阴历七月十五、十月初一公司安排免费接送祭扫车。
- 市区乘车点：呼市昭乌达路海德酒店对面。
- 详情致电咨询 服务热线：7260111 7260333