

汽车续航里程少了160公里 防蓝光显示器不防蓝光 商品虚假宣传为何难退赔?



“销售人员当时明确说这款车碳纤维机盖是赛道级设计,能提升散热效率,实际上就是个装饰品,我们完全被宣传误导了!”前不久,预订了某款汽车的李先生愤怒地表示,该车企宣传的“完全复刻赛道原型车设计”、车身上价值4.2万元的“挖孔版”碳纤维前舱盖在后续实测中显示,其宣称的“双风道高效导流”功能几乎不存在,该车企回应为“工程冗余设计”,愿意提供“免费改配+赠送20000积分”补偿方案。李先生对此并不满意,认为至少应该全额退还定金,目前李先生还在和车企销售方协商中。企业、商户为提高销量,营销手段层出不穷,然而,过度包装、夸大性能等虚假宣传的现象也随之泛滥。记者近日采访发现,有不少和李先生一样的消费者在购买商品后往往发现实际产品与宣传严重不符,维权之路举步维艰。

1 虚假宣传大量存在

续航里程虚标堪称新能源汽车虚假宣传的“重灾区”。来自广西南宁的某品牌新能源汽车王女士抱怨说:“车企信誓旦旦地宣称,该车的续航里程可达593公里,结果提车后,即便充满电,车内屏幕显示的续航里程仅为433公里,足足少了160公里。”面对王女士的退车诉求,车企表示,593公里续航是CLTC(中国轻型汽车行驶工况标准)综合工况测试结果且符合国家标准,续航标准差异属正常情况,并非车辆质量问题。“这就是狡辩,而且在销售

过程中,没有任何销售人员告诉我实际续航与宣传续航可能存在巨大差异。”王女士说。在充电效率上,少数新能源汽车车企的宣传也存在问题。某车企宣称其新车支持“充电5分钟续航百公里”。但有车主告诉记者,实际使用中,只有在特定品牌的超充站,电池温度适宜等苛刻条件下才能勉强达到这个效果,普通充电站不可能实现。个别车企对汽车配置与功能宣传不符同样让消费者防不胜防。来自广东的车主钱先生表示,自己预订汽车时,宣传介

绍搭载的是X芯片,结果在锁单后发现实际搭载的是N芯片,两者相去甚远。钱先生认为受到欺骗,要求退回定金,却被销售人员以各种理由搪塞过去。存在虚假宣传现象的,不仅是汽车领域。天津的陈女士今年5月在某购物平台购买了一款监控摄像头,商家宣传称该款摄像头续航时间30天到45天,结果到手后发现充满电也只能用一两天,而且设备连不上配套的App,无法实时查看监控画面。“我要求退款并且按照商

品虚假宣传‘退一赔三’,商家没有同意,平台客服给出的解决方案也只是退款,目前我还在与商家和平台协商。”陈女士说。无独有偶,江苏的姚女士于去年在某网店购买了一件羽绒服,当时商户一再承诺店内卖的是鹅绒羽绒服,宣传页面也显示羽绒服填充物是鹅绒。但姚女士收到货后发现和自己去年购买的同类型羽绒服手感完全不同,查看商品吊牌后发现填充物竟然是鸭绒。姚女士找到商家理论,商户表示对商品不满意可以退货退款后便不再回复。

2 “退一赔三”难实现

消费者权益保护法规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。”记者在调查中发现,即便规定明确,实践中对于商家的虚假宣传,消费者想要“退一赔三”却难以实现。河北的范先生今年3月买车时发现某汽车官方App推出了“春日汽车服务节”活动,其

中有一个前刹车(盘+片)的套餐,价格很优惠,范先生在看了使用条款并询问客服后,确定任何车型都能享受该活动就交了购车定金。“本来挺高兴的,想着车企终于给车主福利了,结果到了店里销售人员表示没有这项活动,套餐需要原价购买。在和车企工作人员沟通了一上午后,对方才松口,表示有这项活动,但我买的这款车用不了。最后别谈‘退一赔三’了,定金也是我磨了好久才退给我。”范先生说。上海的大学生小周今年2月5日在网上购买了一款售价

1000多元的显示器,购买时商品详情页明确标注该产品具有“软硬件双重防蓝光功能”,买来后发现该产品不具备上述功能,与商家宣传存在巨大差异。“商家之后删除了商品‘防蓝光功能’的宣传内容。好在我有购买时的交易快照,可以证明商家修改了宣传页面。”小周说,即便有相关证据,商家也只愿意赔偿500元。在当地市场监管部门的介入下,平台才表示可以“退一赔一”。因为花费了太多精力维权,小周最后也只能接受该解决方案。北京策略(广州)律师事务所律师高旭说,根据消费者权益

保护法规定,“退一赔三”需以经营者存在“欺诈”为前提。但司法实践中,“欺诈”的认定需同时满足“经营者主观故意”和“消费者因欺诈作出错误意思表示”两个要件,对于消费者而言,举证难度非常大。例如汽车类产品,消费者需证明经营者故意隐瞒或虚假宣传,但车辆技术参数、设计标准等证据往往由车企掌握。法院可能要求消费者委托第三方鉴定机构出具专业意见,但高昂的鉴定费用和时间成本导致维权门槛高。此外,部分企业在面对消费者退款诉求时,采取拖延等方式,让“退一赔三”更难实现。

3 营造诚信市场环境

受访专家认为,企业、商户虚假宣传,不仅损害了消费者的切身利益,也扰乱了市场的正常秩序,长此以往将影响整个市场经济的健康发展。如何避免落入“宣传仅供参考”的陷阱?湖北维思德律师事务所律师冯铁拴提醒消费者,要重视书面合同的签订、留存与销售人员交流或者聊天记录以及相关广告宣传页等内容,从而为后续纠纷解决与退订索赔留存证据。同时要仔细

阅读合同条款,避免草率签订合同,以免商家事后以消费者知情为由进行抗辩,难以索赔。此外,要注重寻求专业人士的支持,既包括法律专业人士,也包括对相关产品使用性能较为熟悉的人士,以免因为信息不对称而违背自身真实意愿草率达成协议。高旭补充道,若是消费者和商家协商未果,可以向市场监管部门投诉,要求依据消费者权益保护法对商家虚假宣传

行为处以罚款、责令整改等;若是多人受骗可以集体诉讼,集体诉讼可分摊成本、增加证据收集、增强证据效力。如何才能有效减少市场上的虚假宣传?冯铁拴建议,监管部门应加强监管力度,加大对虚假宣传行为的惩处力度,提高违法成本。例如针对汽车行业,规范宣传用语,统一技术参数标注标准;网络销售平台加强商家资质审核与商品信息监管,完善投诉举报机制。

“企业自身也要树立诚信经营理念,主动加强内部管理,建立严格的宣传内容审核机制。例如设置专门的宣传合规部门,对每一项产品宣传内容进行严格把关,确保宣传信息真实、准确、完整。同时,企业应积极参与行业自律公约的制定,通过行业协会的力量,约束企业行为,摒弃虚假宣传的短视行为,以优质的产品和服务赢得市场,共同营造诚信的市场环境。”冯铁拴说。(法治日报)

警惕骗局 守护钱袋 余杭反诈中心发布高考防骗指南

本报讯(记者 凌怡 通讯员 应聪铃)随着一年一度的高考结束,各类诈骗陷阱也伺机而动。余杭反诈中心近日发布高考防骗指南,梳理常见骗局,为考生及家长敲响警钟。“提前查分”:查分请认准官方网站,切勿点击可疑短信链接。“内部指标”:高校招生严格执行“阳光工程”,所有信息官网公示,不存在内部名额或“交钱保送名校”。“AI精准志愿”:警惕以“AI精准推荐院校”“百分百录取”等为名收取高额咨询费用。“网络录取书”:所谓的招生办主任通过网络视频发放带公章的电子录取通知书,也是骗局,切勿上当。所有正规录取文件,必须通过EMS邮寄的形式发放。“伪造通知书”:冒充高校招生办人员,寄送伪造的录取通知书,要求考生将学费等汇入指定账

户。如遇非自己填报的学校发来录取通知书,或录取的学校打款账户非官方账户,请务必与学校官方核实情况。“教育补贴”:冒充教育机构以发放“助学金”“奖学金”为由,要求提供个人信息、银行卡信息、验证码或要求转账的,务必要官方核实,切勿上当受骗!高考结束后,考生放松身心的同时也需提高防范意识。1、出游:警惕机票退改签诈骗、景点门票代买或转售低价景点门票诈骗;2、娱乐:当心网络虚假售卖游戏账号、游戏皮肤、游戏装备或代售游戏账号、皮肤、装备等诈骗;3、观演观赛:谨防演唱会、赛事门票代购类诈骗;4、兼职:远离刷单诈骗、招工“信任测试”等陷阱;5、其他:防范网络购物诈骗、裸聊诈骗、网络招嫖诈骗等。

■警方提醒

高考没有捷径,未来更非赌博。考生及家长务必保持清醒,通过官方渠道获取信息,填报志愿、查询结果。稳住心态,脚踏实地,才是守护前程与财产安全的最坚实防线。如遇可疑情况,请立即报警或联系反诈中心。

收到“作弊记0分”短信 警方提醒这是诈骗新套路



合肥市公安局瑶海分局民警在辖区内考点开展反诈宣传(新华社)

“AI监控系统监测到你在考试中有作弊行为,成绩计0分”……记者从安徽省合肥市公安局了解到,高考结束后,不少考生接到以“教育考试院”名义发来的短信,其实,这是不法分子精心设计的一种新型诈骗套路。“不法分子冒充教育部门或其他部门,发送短信称考生涉嫌作弊,成绩记为0分,诱导考生和家长回复短信、电话或下载App等。”安徽省合肥市反诈中心民警朱云表示,短信中若附带链接,很可能是伪装成官方网站的钓鱼网站,点击后手机会感染上木马病毒,导致隐私信息泄露、银行卡资金被盗刷。接到相关短信后,冷静处理是关键。警方提示,若收到“作弊记0

分”短信,应保持冷静,联系学校或当地教育考试院核实情况,切勿按短信指示进行申诉、转账、提供个人信息等操作。此外,若确认是诈骗短信,可保留短信截图、链接等证据,通过12321网络不良与垃圾信息举报受理中心、公安机关反诈平台举报,以避免更多人受骗。警方提示,除了“作弊记0分”短信以外,不法分子还可能谎称有“特殊渠道”可提前查分、有所谓“内部招生指标”,或在仿冒的官方网站上假冒专家指导志愿填报等,以盗取考生及家长个人信息和钱财。考生及家长要提高警惕,不透露考生个人信息,不点击不明链接,遇到不明来电,不轻信不转账。(新华社)

倾力解纷促和谐 案结事了更人和 ——余杭法院高效化解一起历时多年的债务纠纷

本报讯(通讯员 鹿楚楚 记者 沈扬)近日,余杭法院成功调解一起历时多年的债务纠纷,承办法官以“实质解纷”为导向,通过精准研判、耐心沟通、风险释明,引导双方达成和解协议,既保障了债权人合法权益,又避免程序空转和家庭矛盾激化,实现了法律效果与社会效果的有机统一。案情回顾:执行遇阻引新诉2016年,余杭法院判决王某及其妻子路某返还章某借款本金59.8万元并支付利息40余万元。判决生效后,王某、路某二人未履行,章某向法院申请强制执行。案经执行,因未查找到可供执行财产,法院裁定终结本次执行,但“终本”不终止。2023年,执行法官根据章某提供的王某户籍迁线索,迅速协调调取关键材料,

发现王某所在户籍房屋征迁获安置面积600余平方米,但户内8名成员通过《析产协议》将安置房分配完毕,未保留王某份额。章某依此起诉王某及其父母,请求撤销该《析产协议》。精准研判:“实质解纷”定方向案件受理后,苏法官敏锐发现关键问题,《析产协议》涉及8人,但章某仅起诉债务人王某及其父母,诉讼主体存在缺失。若机械追加其他被告、重新排期,不仅延长审理周期,还可能因《析产协议》被撤销后章某需另行提起代位析产诉讼,导致程序空转、矛盾叠加。苏法官迅速行动,一方面与章某沟通释明程序风险,告知其申请追加其他必须参加诉讼的当事人;另一方面注意到王某父母已委托律师,且其有处理纠纷的

意愿,遂决定“双线并行”:暂缓追加主体,先行组织调解,最大限度降低当事人诉累。倾力调解:“利益平衡”破僵局组织庭前会议前,苏法官与助理分别联系原、被告,采取“背对背”沟通策略:对原告释明撤销权之诉的后续程序难题,强调“胜诉非终点”,引导其理性考量调解方案;对被告阐明拒不履行的法律后果及家庭析产协议被撤销可能引发的亲情裂痕,劝导其主动履行。组织庭前会议当日,苏法官进一步向双方剖析利弊,提出“以履行债务替代协议撤销”的解决方案。经过数小时磋商,王某父母表示愿意积极协助其子偿债,但恳请减免部分利息;章某亦权衡利弊后同意让步,但双方仍未就金额达成一致。

庭后,经过再次综合平衡双方利益后,苏法官电话联系双方,经过苏法官的耐心讲解,双方最终达成庭外和解,王某分期支付本息合计85万元,双方积攒多年的债务纠纷一次性圆满化解。履行完毕后,当事人向法官赠送内容为“细致耐心 高效解纷”的锦旗一面。余杭法院践行“案结事了人和”的司法理念,执行法官在执行与“终本”后均积极作为,主动调查、引导维权,有力保障了胜诉人权益;审理法官主动研判诉讼风险,避免机械司法,以调解程序替代冗长诉讼,节省司法资源;跳出“就案办案”思维,将撤销权纠纷与债务履行实质关联,实现“一案解多纷”;通过释法明理弥合当事人对立情绪,既保障债权人权益,又维护家庭和睦,彰显司法温度。

惩治企业“蛀虫”、打击欺行霸市…… 最高法发布促进民营经济发展典型案例刑事案例

法治是最好的营商环境。最高人民法院9日发布5件促进民营经济发展典型案例,充分发挥典型案例教育、警示、震慑作用,维护企业合法权益。据介绍,人民法院依法惩治民营企业内部腐败犯罪,清除“蛀虫”。在燕某、孙某非国家工作人员受贿案中,二被告人作为某控股公司董事,收受贿赂5.6亿余元,造成所在公司巨额经济损失,分别被判处有期徒刑十四年十个月、十五年。石某玉非国家工作人员受贿、职务侵占案,是依法惩治互联网企业工作人员腐败犯罪的典型案例。石某玉作为某互联网企业工作人员,收受贿赂608万元并侵占公司财物366万元,严重侵害所在互联网企业权益,被法院判处有期徒刑十二年。

最高法指出,民营企业工作人员非法收受贿赂和国家工作人员受贿一样,都是犯罪行为,都要被定罪量刑并追缴犯罪所得,最后终将是“竹篮打水一场空”。同时,人民法院依法惩治破坏市场秩序犯罪。张某剑是某工程项目工作人员,负责门岗保卫、工地进料、施工安全等工作。他借欺行霸市,强迫某装饰公司等多家商户从其处购买高于市场价格的水泥、沙石等装修材料,强迫交易数额共计92万余元,被人民法院以强迫交易罪判处有期徒刑三年二个月。最高法表示,人民法院将认真贯彻落实民营经济促进法,坚持和落实“两个毫不动摇”,充分发挥审判职能作用,以依法平等保护促进民营经济发展。(新华社)