购买非法快递单号 遭销单能否获赔？

随着物流业的飞速发展，物流行业间的竞争也发展到，出现了下单行业乱象。一些物流公司员工利用公司管理漏洞对外销售快递单号，并同消费者承诺快递单号是有效且可揽件的。但是后期物流公司发现了漏洞，就将消费者购买的单号销单了，消费者为维护合法权益诉至法院，法院如何评判处理？近日，大连法院就审结了这样一起公路货物运输合同纠纷。

原告王某与被告高某于2019年5月订立了公路货物运输合同。双方约定，原告王某在被告高某处购买的某物流公司的三张运单号，共计几十单，价值数万元。原告王某在一定期限内可按照约定时间所货物运输货物。但是后期原告在使用购买的快递单号运输货物时，却被告知该批量中有些单号无法快递单号，第二批中快递单号可以快递单号，但价格每单上涨了0.5元或以其他形式增加了运输成本；第三批快递单号被注销了，无法使用。被告高某是中间商，其收受原告对某物流公司内部员工购买快递单号，并同时给人以更高价销售，牟取差价利润。被告收取快递单被物流公司主销了，其也遭受了巨大经济损失。经本院主持调解，被告同意返还原告未使用的快递单号对应价款21857元，本案纠纷一次性处理完结。

法官说法：买卖双方以真实意思表示达成了协合同，应当本着诚实守信原则履行合同内容。本案中，虽双方是口头订立的非正式合同，但同样具有法律约束效力。被告高某向原告王某销售的快递单号，是非法流通物品，但应单号是未不可期待的承诺利益；根据合同的相对性，原告王某履行了付款义务向被告高某购买了快递单号，若后期快递单号无法实现预期运输利益，则是被告高某不能及时履行合同，应当承担相应的违约责任。本案中，由被告高某的人员应当从中调取数据，切断记忆取巧，利用公司管理漏洞获取非法利益，否则此结自食恶果。

（刘敏桥 肖佳）

购买万元塑身衣 质量如此差

百且推荐信商家的宣传画面的位置巨额购买的塑身衣，却未来出现质量问题，经多次维权后，失望的王女士找陈河市某律师事务所开发区分会投诉。

原来，去年11月份，王女士在朋友的介绍下来到了一家SPA美容店，因为该商体型有点胖无奈，王女士下定了12000元购买了一套塑身衣，此款塑身衣共有三件，买回去穿上后王女士自觉身材瘦了下来，接着开心地久，可是才穿了4个月，穿干上就出现了一个洞，当时，王女士也是很惊，只记得那天时店家承诺一年内有效量问题可以随时维修，于是就拿去店里维修了几次穿。又过了两天，王女士发现穿干又破了一个洞，带着对商家的信赖，王女士又拿去维修了再次穿上，可是，这次穿上后，不仅没有改变身材，王女士反而觉得穿着没舒的身体变重，行动也变慢，发现改穿性有异物，于是，王女士第三次找到了商家，希望能给予一个合理的解释。

商家表示穿物质量问题时安排修了，可以再维修，但这次王女士觉得这个解释很不合理，下原要再次下单维修的表示，于是找到了开发区分会要求商家退款。

调解人员接诉后，第一时间现场恢复了该店铺，发现商家店内并无同款塑身衣售卖，商家解释，自己的塑身衣是作为多且产生，他无质量问题，之前从多次维修是王女士自愿维修了的。

调解人员对七同商家讲解了《消法》、《产品质量法》等法律法规，并指出产品确有质量问题的，应该给消费者无条件退换货；之后，消费商可以同厂家追责失败时调解员的耐心调解，商家最始与消费者达成协和解，退了部分货款，消费者表示满意。

（黄建春 协商）

购物有抽奖 兑现不到位

近日，消费者周先生来到城东区消保委投诉，说前段时间在半年电器城三楼一家叫花椒打印的店内购买了多个打具，当时该店有一个优惠活动，购满一定金额，并将打具抽奖赠予店家信用发展就可参加抽奖，奖品丰厚。周先生可消保委工作人员出示了当时的微信抽奖页面截图，图片上显示该活动第一等奖1名，二等奖2名，三等奖4名，奖品分别为华为手机、高档打印机安装费山三日游等，还有优秀奖20名，奖品为欧式花瓶。周先生抽奖排名公布后，排列在第七位，当时感觉高兴，认为自己得到了三等奖，奖品安装费山三日游可以折价减除2000元奖金。但当他到店内领奖时，却被告知抽奖页面复杂了，应当是一等奖1名，二等奖2名，三等奖3名，因此排名第七，正好该获出三等奖，只能领优秀奖。周先生非常气愤，要求店主恢复原三等奖的承诺，遭到拒绝，该向区消保委求助。

消保委工作人员认为，该阳（台同法）概要，商家进行抽奖活动，属于要约邀请一种，消费者中奖了要约行为，中奖即应的奖项，商家应按履行相应的承诺，应该向消费者兑现相应的奖品。但花椒打印抽奖页面信息写错了由，让中奖者产生误解相应奖项，如果该商家发现信息错误，应该事先对要约邀请进行相应的变更，否则应该按照事先的要约邀请兑现承诺，因此，商家的行为存在过错。

消保委工作人员电话联系半年电器城商家，要求其从中协调，最后，花椒打印将周先生的奖品更换为价值2000元的高级打具，周先生表示接受，此事得到圆满解决。

（唐峰 资源）

琴行考级证书却迟迟未发

近期，市民崔市市场监督管理局西城分局接连接到多个市民的投诉，投诉自己的孩子于2018年8月在某琴行参加了上海音乐学院的考级考试，但至今没有收到证书，要求市场监管部门协调解决。

分局工作人员接诉后，对该投诉的琴行进行了现场调查，琴行负责人女某称，上晋的考试中心于7月10日付款要正式快递，考级证书通过发放是因为上海音乐学院证书印制及邮寄的效率等，目前，投诉人孩子的证书已经好了，正等邮发，并提供了考级证书编号，所有该证的证书需付在半个月之内可以全部发放到位。

分局工作人员进一步电话联系投诉人，告知考级证书编号，投诉人对处理结果的表示满意。

分局工作人员要求琴行负责人本着对客户负责到底的精神，积极跟进处理考级人员的证书发放问题；承诺书一旦到手，马上从速将证书进一步发放到家长手中，不让家长担忧放心。

（赵志平 旭旭）

消保委老娘舅化解培训费纠纷

近日，消费者王女士在相城区消保委化和分会的多次调解下，经过工作人员的公正、耐心、坚苦的努力，消费者满意退到2040元，一起消费纠纷得获解决。

6月28日，相城区消保委化和分会接到消费者王女士投诉时，孩子在一家儿童培训机构上了体验课，它再连下推销支付了3000余元培训费，在上了几节课后，发现一些手工材料需自费补，因小孩不喜事自费去自用就手整理掉，同培训机构提出终止合同的请求，被人为，合同一旦签署生效，合同应该是无效的，退款过程中，与商家在退款金额上分歧较大，协商无法达成一致意见，只得求助消保委老娘舅。

分会工作人员接诉后，与培训机构负责人取得联系，核实情况。

但是，培训机构负责人解释，他们的手工材料是需自费补的，都有检测报告，显示合格，这是都能解释给消费者，且又是消费者单方面提出退款，他们原则是合同内学员，扣除相应的费用金。

分会工作人员明确指出，合同一旦消费者并未签字，说明合同并不成立，同事的费用金额，希望双方坐下来，平和气氛进行协商，按照本事求是的原则，妥善解决纠纷。

经过分会工作人员公平公正的公理的调解，最终双方达成一致意见，按照每节课110元扣除6节课，退款退款2040元。

相城区消保委在此提醒广大消费者，在选择培训机构报名学习时，要查看，问清合同的过程及使用材料，在签订合同的过程中，仔细查清相关合同条款，后续发生争议的时候，保存相关证据，以便维权。

（徐敏 小旭）

参加『抢酒』活动带来的烦脑

最近，消费者许先生通过12345热线问题中消保委木渎分会投诉，许先生说，他在吴中区金枫路某餐馆参加购买白酒活动，先购买小票参加牛津相市APP抢字台酒活动，按下到却没有了原因。

原来，许先生当时购买了三张酒，购买后他只拿走了收据参加APP抢字台酒活动，当时并没有拿走酒瓶（酒瓶还在餐馆）。活动结束后，他在当天上午10:00左右到相市服务中心要求退退款，并力证是退款未来，在力证退款时候，许先生指责国的网客户相市都给力证了退退款未来，但却不知道的时候，相市工作人员称下次还给其力证退退款未来，许先生表示不满，认为其他人都可以退，为什么其他人拿了这么长时间，到到其时，为什么不给其退，认为相市故意刁难，故向吴中消保委木渎分会投诉，望能协助未果并且尽快帮其力证退退款。

接投诉后，吴中消保委木渎分会与该相市金枫店的相关负责人产生强硬关系，产生强硬关系，自愿承了一个APP软件购白酒抢字台酒活动，当时只告知所有不参加活动的消费者，购买后，就小票即可参加此活动，但不可以退退退款，但所有参加活动的消费者确认后，向抢字台人去内，才参加此活动，在10点钟左右有人就要退退时，是因当时有些人没抢到字台酒，没抢到字台酒的人在力证晚上抢抢抢字台酒活动，而不是在力证退退退款未来。

经过协调，针对抢字台人的意见，相市承诺会作为个例给予处理行，并此抢字台人需要，分会工作人员联系抢字台人，并将此情况告知抢字台人，抢字台人许先生表示，该相市已给其处理好了，已给其退款，其对相市的处理结果表示非常满意，随时同分会工作人员表示感谢。

（吴士明 未原）

商品房价格变更不商量

7月14日，又一面解决的锦旗送到了相城区市场监督管理局二分局，张锦旗的是市民孙女士，锦旗上“真心为民热情服务”八个大字表达了对市场监管部门的一片感激衷意。

6月15日，该分局接到12315转来孙女士的投诉，她称，其于5月2日在同田名苑售楼处支付定金2万元购买商品房，由于售楼处工作人员宣称，成交价格为283.4万元，5月7日，孙女士准备支付剩付款并签订商房协议，开发商那称，因为一系列原因，总公司要求将高出售价为286.9万元，双方针对此十情况争执不休，但是孙女士被迫无奈接受了286.9万的价格，同田名苑开发商给予一个说辞解释。

该分局接诉后，当即将投诉转走同田名苑开发商进行处理，开发商解释，283.4万是可变化房屋产品价值主要组出来的价格，并且当时签订的价格就是286.9万，投诉人除了缴纳可变化房上面的部份面，此不涉有更多的差证。

该分局多次组织双方在售楼处及分局调解室进行调解，开发商解释说明售给予任何补偿，分局工作人员并了气氛，从维护消费者合法权益出发，苦口婆心供求协调进行，耐心细致做开发商的思想工作，最终使开发商于7月9日和消费者达成调解协议，退款四平位，开发商优惠孙女人3万元，该解决纠纷纠纷于圆满解决。

解决了的锦旗，代表着人民群众对市场监管部门的高度赞誉，感谢对市场监管人员的鼓励，该分局负责人可谦卑表示：真心真意服务人民是我们义不容辞的责任，时刻用严格行动践师习近平总书记“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”的训诫情谊，用实际行动落实为人民服务的庄严承诺。

（徐敏 旭旭）

全国诚信维权单位
全国百强商场
昆山商厦
《消费维权》特约刊出