经济日报 ECONOMIC DAILY

格力告赢了，消费者咋办

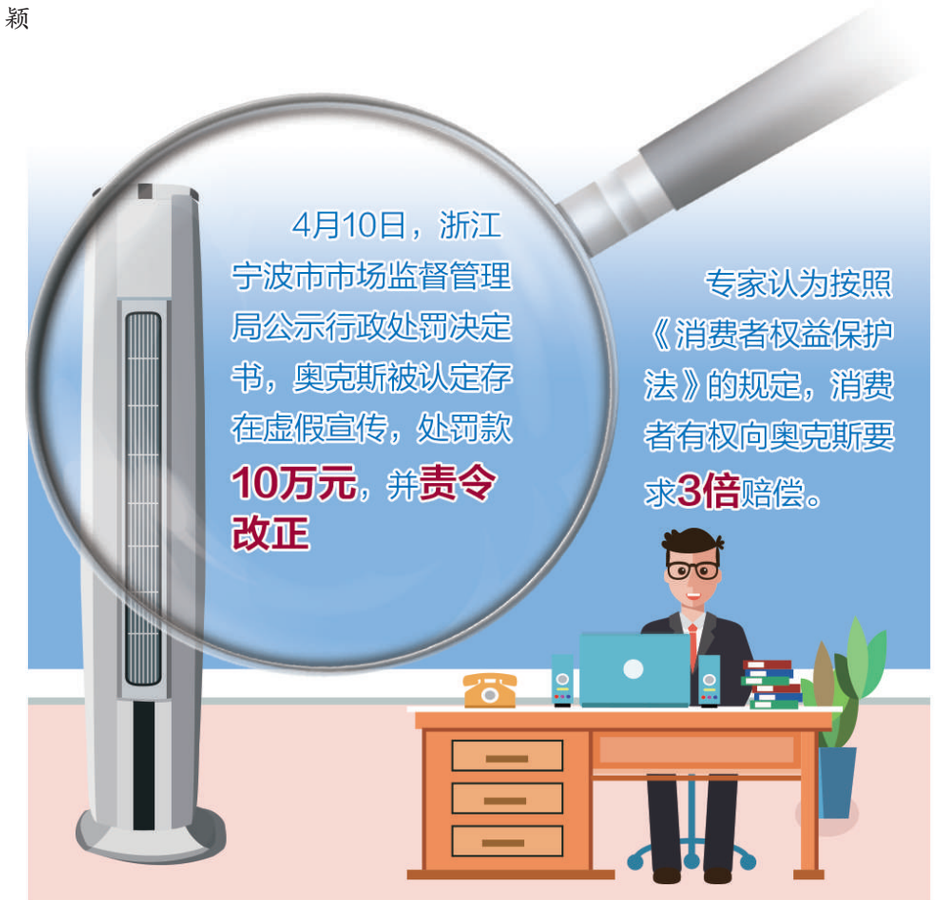
经济日报·中国经济网记者 佘 颖

执法一线

还记得去年格力实名举报奥克斯虚假宣传吗？

现在，终于有了结果——4月10日，浙江宁波市市场监督管理局公示行政处罚决定书，奥克斯被认定存在虚假宣传，被罚10万元。

格力赢了。那么，消费者能据此向奥克斯提起赔偿吗？



确认奥克斯能效虚假宣传

格力实名举报奥克斯，是2019年业界的一件大事。

2019年6月10日，格力电器在官方微博发布《关于奥克斯空调股份有限公司生产销售不合格空调产品的举报信》，列出8个不合格的奥克斯空调型号。举报信着重对KFR-35GW/ZC+2型号的空调进行了分析，称其标称能效比3.59，但实际检测仅为2.68，远达不到3.4的国家二级能效标准。

奥克斯空调随后回应称格力举报不实，已报案。对此，市场监管总局深夜回应，高度关注，已于当日下午通知浙江省市场监督管理局对有关情况尽快调查核实。

围绕公开举报，双方进行了多个回合隔空交锋。在2019年12月的中国企业领袖年会上，董明珠公开回应格力举报奥克斯事件："奥克斯空调低于国家标准，欺骗消费者，我们要用行动营造公平的环境。"

在双方隔空论战的同时，市场监管部门也启动了调查程序。

2019年6月28日，宁波市市场监督管理局收到关于奥克斯涉及8个型号空调能效标识不符合规定的举报材料，当天予以立案。

记者拿到的行政处罚决定书显示，宁波市市场监督管理局对奥克斯KFR-35GW/ZC+2型号空调检测发现，其能效比3.21W/W，能效等级3级。而其标注制冷量3550W、输入功率989W、能效比3.59W/W，能效等级2级，实际检测与其能效标识上的信息不符，认定存在虚假宣传。

宁波市场监管局认为，空调是一种节能潜力大、使用面广的用能产品。根据《中华人民共和国节约能源法》实行能源效率标识管理，生产者应对其标注的能源效率标识及相关信息的准确性负责。奥克斯为了推销其空调产品，突出其节能省电的特点，在能源效率标识上标注与实际不符的输入功率能效比，能效等级等能效指标信息，并在说明书指向的能源效率标识二维码链接网页上进行展示，夸大了节能性能，违反了《中华人民共和国节约能源法》第十九条第三款规定，属于"利用能源效率标识进行虚假宣传"的行为。

根据《中华人民共和国节约能源法》第七十三条第三款"利用能源效率标识进行虚假宣传的，由市场监督管理部门责令改正，处五万元以上十万元以下罚款"的规定，决定：1、责令改正；2、处罚款10万元。

举报中格力提供了多份奥克斯空调的检测报告，大都被采纳。行政处罚决定书显示，宁波市场监管局做出处罚的证据之一就是珠海格力电器股份有限公司提供的相关检验报告、公证文书以及其他调查取证材料。

处罚决定书还显示，2020年3月11日，宁波市场监管局已向奥克斯送达了（甬市监听告2020）1号《行政处罚听证告知书》，奥克斯在法定期限内未提出陈述、申辩和听证要求。可以断定，奥克斯对自己的虚假宣传行为已经默认。

消费者可要求3倍赔偿

被认定虚假宣传，被罚10万元，对奥克斯有什么影响吗？

数据显示，奥克斯空调产能已经由2016冷年的950万台增加到2019冷年的1910万台，2019冷年奥克斯销售同比实现增长8.3%，其中内销同比增长5.0%，出口增长了15%，均领先于行业。

如此大体量的销售规模，10万元罚款，虽然是《中华人民共和国节约能源法》规定的顶格处罚，但对奥克斯来说显然是九牛一毛。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，虚标能效可能为企业带来数亿元甚至数十亿元的违法所得，最后却只需承担"责令改正"和"罚款10万元"的处罚结果。这样的处罚，企业的违法成本太低，不仅很难对类似违法行为起到震慑作用，而且还可能起到不良的示范效应。

目前，在全国企业信用信息系统中，对奥克斯的行政处罚已经被归集企业名下，全世界合作伙伴、消费者都看得到，对奥克斯企业信誉定会打个问号。奥克斯最终将付出多少代价，暂时无法估计。

格力告赢了奥克斯，但是，还有一个群体的利益需要关注，那就是因虚假宣传购买了奥克斯空调的消费者。

奥克斯能迅速崛起，一是价格相对较低，二是得益于大举进军线上渠道。根据媒体报道，奥克斯已确定将"奥克斯互联网直卖空调"作为全新的品牌定位，实现奥克斯空调销量每年增加35%。在线上购买空调的消费者，看不到、摸不到、体验不到，主要依据商品描述、广告宣传做出购买决策，因此，对互联网消费者来说，因奥克斯虚假宣传受到的权益侵犯更为隐蔽和密集。

现在，市场监管部门已经认定奥克斯空调存在虚假宣传，消费者如果购买了奥克斯不合格空调，是否可以据此索赔呢？

陈音江认为，能源效率属于空调产品的性能范围，能源效率越高的空调越环保省电。消费者之所以花高价买能效等级较高的空调，目的就是为了能够环保省电。如果消费者花了高价钱，却只买到虚标高能效的低能效空调，其购买行为无疑受到了欺骗和误导，其合法权益无疑也受到了损害。

《消费者权益保护法》第五十五条规定，"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"。因此，消费者不仅有权向奥克斯索赔，而且可以要求3倍赔偿。

不过目前面临的问题是，消费者单个向奥克斯提起索赔，维权的时间成本、司法成本都很高，消费者通常没有精力和能力跟企业打官司。陈音江建议，《消费者权益保护法》已经赋予中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会提起公益诉讼的权力，消协组织提起惩罚性赔偿诉求获得法院支持的概率更大。此前，中消协和各地消协组织也曾提起多起公益诉讼，有助于消费者赔偿权的实现，也让侵权经营者付出了更高的成本和代价，能倒逼经营者增强自律意识、诚信意识、底线意识，规范经营行为。针对奥克斯，各地消协组织可以考虑提起公益诉讼。

同时，陈音江还表示，空调实际能源效率达不到标注等级，不只是简单的造成能源浪费问题，更是涉嫌虚假宣传误导消费者，甚至对同行构成不正当竞争。市场监管部门应依据《反不正当竞争法》，责令空调厂家停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，甚至可以吊销营业执照。

法治中国行

法治政府建设向纵深推进

本报记者 李万祥

开栏的话：人民群众对美好生活的向往，包括追求民主、法治、公平、正义。这是我国厉行法治的聚焦点和发力点。党的十九大把"法治国家、法治政府、法治社会基本建成"确立为到2035年基本实现社会主义现代化的重要目标，开启了新时代全面依法治国新征程。党的十九届四中全会再次明确，全面推进依法治国，坚持依法治国、依法执政、依法行政共同推进，坚持法治国家、法治政府、法治社会一体建设。目前，法治中国建设进展如何？取得了哪些成就？本报记者就此进行了采访并发回系列报道。

日前，江苏苏州市出台《法治化营商环境建设指标体系》，明确了政府部门的具体工作职责，这是全国首个以衡量法治化营商环境建设工作实绩的指标体系。

法治环境是关乎企业利益的"软环境"，需要政府部门拿出向自己开刀的"硬"举措。法治化水平怎么衡量？短板和弱项是什么？未来要向哪里使劲？苏州市适时探索构建法治化营商环境建设指标体系，推动法治政府建设。

建设法治政府是全面推进依法治国的重点任务和主体工程，对法治国家、法治社会建设具有示范带动作用。各级政府是否依宪施政、依法行政，各级领导干部和政府工作人员能不能带头尊法学法守法用法，直接影响人民群众的法治信仰和行为选择，直接决定法治社会建设的速度和成效。

2015年，中共中央、国务院印发《法治政府建设实施纲要（2015—2020年）》，为法治政府建设明确了总目标、制定了时间表。今年3月发布的《司法部2019年法治政府建设年度报告》显示，2019年，我国法治政府建设各项工作成效显著，全年共完成法律、行政法规起草审查项目56件，推动各地方各部门取消证明事项13000多项，办结行政复议案件21.1万件，公共法律服务不断完善。

报告显示，2019年，各级行政复议纠错率达16.04%，其中国务院行政复议裁决纠错率达26%。针对办案中发现的共性违法问题，各级行政复议机关共制发行政复议意见书4319份，提升了依法行政水平。

记者从司法部了解到，在公共法律服务方面，司法部建成省、地（市）、县（区）、乡（镇）四级公共法律服务实体平台4.1万余个，常驻实体平台法律服务人员8.1万余人。推动构建大调解工作格局，全年共排查矛盾纠纷405.6万次，调解矛盾纠纷931.5万件。组织20多万名律师、基层法律服务工作者担任全国村（居）法律顾问，在全国2600多个县（市、区）开展律师调解试点。司法所服务基层法治政府建设能力提升明显，共协助基层政府制定规范性文件约7万件，提出法律建议40.5万条。

2020年是全面建成小康社会和"十三五"规划收官之年。司法部表示，将持续全面推进法治政府建设，在深入总结《法治政府建设实施纲要（2015-2020年）》贯彻落实情况的基础上，抓紧起草《法治政府建设实施纲要（2021-2025年）》，稳扎稳打、梯次推进；持续开展法治政府建设责任督察和示范创建活动，注重结果运用，强化督促整改，充分发挥督察倒逼和示范引领作用；同时，认真做好行政立法、行政复议与应诉、行政执法监督、普法与依法治理、公共法律服务等各项工作，为推进国家治理体系和治理能力现代化提供坚强有力的法治保障和优质高效的法律服务。

特别关注

受疫情影响，理财投资重在防风险

本报记者 李万祥

近日常听人说，受新冠肺炎疫情影响，自己购买的部分理财产品收益减损，理财公司无法及时向投资人支付理财收益。

目前来看，主要有三类理财产品容易受到疫情影响：投资餐饮业、娱乐业、旅游业、交通业等实体经济行业的委托理财产品；投资证券市场的理财产品；通过线上形式购买的信息披露不及时的委托理财产品。

对此，投资者要提高自己的证券投资专业水平和风险防范意识，投资人在投资时应当选择有专业资质的理财机构和正规的理财产品，并且询问清楚所投资产品的运作模式和投资风险再决定是否投资。

投资受损后应及时止损

有些行业如餐饮业、娱乐业、旅游业、交通业等投资标的企业，受疫情影响暂时停工、停产而导致效益减损，理财公司无法获得投资回报用以向投资人支付，理财产品可能面临收益兑付延迟甚至兑付不能的风险。

例如，王先生向某理财公司购买了理财产品，约定：投资资金投入一家SPA会馆，该会馆的部分股权产生的收益权转让给王先生，SPA会馆将股权收益定期支付给理财公司，理财公司收到后再交给王先生。新冠肺炎疫情期间，该SPA会馆出于疫情防控需要而延迟开工，数月未产生经营收益，造成经营收入减少故无法支付委托理财收益。

如果理财产品投资标的企业受到疫情影响，投资人应当怎么办？对此，北京市朝阳区人民法院法官李林强认为，首先，疫情期间投资者要密切关注项目收益情况，并要求理财公司按照合同约定及时履行信息披露义务，如要求理财公司及时报告所投项目运行情况、项目受疫情影响情况、疫情期间采取的投资策略等；其次，在得知疫情产生的影响之后应及时止损，如在满足合同条件时及时退出投资，将风险降至最低；最后，投资人应尽可能与理财公司沟通协商解决方案，如降低收益比例，甚至损失部分本金，提前退出投资，尽可能减轻疫情对各方的影响。

此外，由于疫情在金融市场的传导效应，证券市场波动较大，疫情前期投资人及理财公司不看好市场预期走向，部分证券市场走势低迷；部分证券短线呈振荡上涨走势，易触发投资人及理财公司过于乐观的情绪。投资人及理财公司易出现因预测不准确导致的非理性投资。

每年4月，上市公司须依规发布第一季度经营业绩报告。受疫情影响除少数行业外大部分行业的预期业绩可能下降明显，易引发市场悲观情绪从而造成市场波动。

朝阳法院法官陈曦指出，证券市场近期波动频繁，较难预测，且部分证券产品因投资标的企业停工、停产受到的影响较大，理财产品底层资产的不确定性加大，容易引发投资人及理财公司不理性决策，从而造成投资利益受损。

不盲目迷信保本保息理财产品

"因疫情影响无法兑付理财收益或收益减损，是否属于不可抗力造成合同无法依约履行，取决于疫情及防控措施与委托理财合同履行之间的因果关系。"陈曦说。

李女士投资的理财产品收益本应支付到2020年2月。可是，理财公司从2019年8月即开始停止支付收益。李女士认为理财公司违约，于是诉至法院要求理财公司承担违约责任，理财公司却以疫情为不可抗力为由认为自己不构成违约。

这种情况下，因为在疫情开始之前理财公司即停付收益，所以2019年8月至疫情开始前停付收益不可能是疫情导致，理财公司对于该时间段的停付收益无法依据不可抗力免责；对于疫情开始后停付收益，理财公司应证明停付确系疫情影响，否则仍然无法免责。

陈曦分析，如果收益损失是由于疫情或疫情防控造成的，那么在疫情影响的范围内理财公司有可能免责，但理财公司应及时履行信息披露义务，及时向投资人通报相关情况；因理财公司未及时履行信息披露义务因此导致损失扩大的，对于损失扩大的部分则不能免责。合同履行中，除疫情影响外，理财公司也有过错的，理财公司对于其过错导致的收益损失部分不免责。

法官提醒，购买机构投资者发行的理财产品时，要找正规理财公司听取专业建议，询问清楚所投资产品的运作模式和投资风险，科学决策是否投资。任何投资都伴随一定风险，不要盲目迷信保本保息的理财产品。

线上理财投资注意保存证据

小张在网上看到某公司推出的"速赢宝"理财产品，投资期限短，投资收益高，产品名称为某东亚国家基础设施改造项目，协议显示投入本金为5000元，协议期7天，固定日化收益率5%。

于是，小张陆续在某公司APP上购买了共计10次理财产品。然而，1个月后，小张发现该APP已经无法登录，其在某公司APP上实名认证账户中的5万元不能提现了。小张起诉至法院，要求某公司返还本金及收益。

诉讼中，因APP无法登录，小张无法出示APP账户截屏、理财合同书、交易成功截屏等证据原件，亦无法出示其在APP上签订的《速赢宝理财合同书》，故难以支持小张的诉讼请求。

受疫情影响，线下理财销售渠道不畅。然而，对于想要购买或者已经购买线上理财产品的投资人来说，如何预防疫情带来的投资风险？

针对此，法官认为，首先，在进行线上投资之前要确认相关理财公司有无从事理财业务的资质、相关产品有无备案。同时，要仔细审查项目信息，线上投资决策主要依赖于理财平台发布的项目信息，投资人更要仔细查看产品的运作模式、资金用途、收益支付方式、投资风险和担保情况，对于语焉不详的产品信息，投资者应要求平台或理财公司及时提供详细说明，确保了解项目情况及投资风险之后再进行投资。

其次，对于已经购买理财产品的投资人，疫情期间要密切关注项目收益情况，并要求理财公司按照合同约定及时报告项目情况及受疫情影响情况，并根据疫情影响情况及时止损。

最后，对于已经受疫情影响的理财项目，因线上理财项目合同通常为线上签订而无纸质合同，发生纠纷之后为证明当事人权利义务关系要提供证据，所以投资人应注重证据保全，如及时下载电子合同、电子项目报告，必要时进行公证，避免后续维权难。

法官提醒，投资者进行线上理财投资时，应多方了解理财项目信息，不要盲目投资，拒绝高利诱惑，同时应当仔细核实交易对方的资质、主体身份、钱款去向，注意保存证据，提高风险意识。

缉私一线

海关成功打掉穿山甲鳞片走私团伙

本报讯 记者顾阳报道：在海关总署的统一指挥下，重庆海关日前联合南宁、合肥、成都海关及地方公安机关开展集中收网行动，分别在重庆和广西南宁、崇左，以及安徽亳州、四川成都等地同步出击，成功打掉一个穿山甲鳞片走私犯罪团伙，一举抓获犯罪嫌疑人12名，现场查获走私穿山甲鳞片441.03公斤、动物胆囊14公斤，查扣现金190余万元。

3月中旬，重庆海关缉私局侦查发现一条经重庆往来广西和安徽的异常物流线索。在海关总署缉私局的统一协调下，重庆、南宁、合肥海关缉私局开展联合执法，在短时间内锁定了一个野生动物及其制品走私犯罪团伙。

经查，犯罪嫌疑人宋某根据国内客户需求，向境外订购一批穿山甲鳞片，并从边境非设关地偷运入境，货物转运至南宁后通过物流方式运往重庆，再转运到安徽等地销售牟利。目前，南宁、重庆、合肥海关缉私局正抓紧开展案件侦办工作，力争深挖扩线、扩大战果。

海关提醒，穿山甲属于国家二级保护动物，违反国家规定，未经国家主管部门的批准，非法收购、销售国家重点保护的珍贵和濒危野生动物制品的行为已经触犯刑法，需要承担相应的刑事法律责任。

海关关员正在检查查获的走私穿山甲鳞片。 （资料照片）