

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简讯

交警总队组织

“客载货”治理集中行动

见习记者 翟梦丽 通讯员 李根

本报讯 日前，市公安局交警总队组织“客载货”及非法改装综合治理集中行动，释放依法严管信号，推动交通大整治执法严管进一步向全领域、全维度延伸，持续纵深推进大整治行动。

长久以来，“客载货”及非法改装行为屡禁不止，部分驾驶人、企业负责人为降低运输成本，对“客载货”等违法行为明知故犯，“客载货”及非法改装违法行为明显“抬头”，对城市道路通行秩序、交通安全造成了极大的危害，严重影响城市交通安全和形象。

针对“客载货”及非法改装交通违法行为，市公安局交警总队表示，将着力打造综合治理“闭环”，“疏”“堵”结合，既针对性加强攻坚整治，形成严整声势，最大限度挤压违法违规车辆生存空间；同时积极推动加大合法合规车辆供给，形成行业“约定俗成”的规范，推动行业健康、规范发展，最大限度减少交通违法行为、降压交通事故、提升城市形象。

青少年人工智能创新大赛 全面提升学生综合素养

见习记者 谢钱钱

本报讯 近日，第三届上海市青少年人工智能创新大赛开赛，本次比赛共有5500多名青少年报名，近3600多名选手杀入决赛现场。

记者获悉，本届上海市青少年人工智能创新大赛包括AI未来之星创意搭建、AI竞技大擂台等八大赛道，紧扣人工智能主题，融入机器视觉、自动规划、智能搜索、自动程序设计、智能控制、机器人学、机械结构设计等知识，全面提升学生综合素养。

主办方表示，本次大赛的宗旨是响应国家“发展新一代人工智能”的号召，以大赛为载体，营造人工智能产业蓬勃发展的良好社会氛围，为把上海建成全国领先的人工智能创新策源地、应用示范区、产业集聚地和人才高地添智助力。同时把人工智能教育活动辐射到全国，带动全国青少年加入人工智能学习运用中，为人工智能领域储备青少年人才基础。

黄浦区民政局开展

养老机构专项执法检查行动

记者 金勇

本报讯 近日，市民政局相关领导带队赴黄浦区第一社会福利院开展专项执法检查。检查组围绕养老机构法人内部治理、机构运营、服务管理三方面十七个事项，逐项查验了厨房、消防泵房等工作区域，对检查中发现的问题现场取证，要求机构及时予以整改。

市区两级执法人员在现场检查中做到政策宣传到位、程序告知到位、责任分工到位、全程记录到位、现场取证到位、结果反馈到位“六个到位”。针对此次执法检查中存在的问题和薄弱环节，有关领导要求，能整改的立即整改，对违反养老机构管理有关规定的行为依法查处，确保执法专项行动取得实效。

商品不在三包目录内 商家售后服务难保障

投诉人：刘先生

投诉时间：2020年7月

随着经济的发展和人民生活水平的提高，人们也在不断地追求生活品质的提升，消费时更看重产品使用体验以及是否与自身生活方式相吻合。因此，相较于生活必需品的彩电、冰箱、空调、洗衣机等传统大家电，各种改善和提高生活品质的新型小家电

开始成为消费者的新宠。但这些新型家电没有被收录到《部分商品修理更换退货责任规定》的目录中，消费者在维权时常常会遇到一些意想不到的麻烦。

消费者刘先生去年11月购买了一台某品牌洗碗机，今年3月发现洗碗机耗材即将用尽，于4月初登陆商家购物平台购买耗材，却发现机器相关零配件已全部下架。刘先生随即拨打客服电话，经多次尝试后终于

与商家取得联系，对方表示7月10日左右可提供耗材。但基于之前多次与商家沟通的不良体验，刘先生已无法相信商家的回复，故希望经营者能给出确切的承诺，明确具体的落实时间，并要求补偿两套耗材。由于问题未能得到解决，而没有了耗材，洗碗机就成了摆设，这让刘先生既无奈又气愤，认为经营者不履行三包规定，于是向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆记者连线

接诉后，浦东新区消保委工作人员立即致电经营者进行协商。经营者薛女士表示7月10日可提供耗材，但刘先生的耗材补偿要求无法满足，可提供两套洗碗机过滤水零件作为补偿。刘先生经过考虑，接受经营者解决方案。

7月底浦东新区消保委工作人员再次接到刘先生来电，刘先生表示作为补偿的滤水零件已收到，但主要耗材经营者仍未提供。经再次协调，薛女士称配件已断货无法提

供，也不能给出大概可供货的时间，对之前承诺的解决方案避而不提。刘先生对经营者彻底失望，表示不愿再多花时间和精力处理此事，将考虑更换其他品牌洗碗机。

由于各品牌洗碗机的售后服务规则均由企业自己制定，目前没有相关法规对此类产品的售后服务进行统一规范。因此，能否持续提供零配件和耗材，成为消费者考量商品的一个重要方面。经营者提供商品和服务不仅应该依法依规经营，还应该从实际出发，

以人为本，虚心接受消费者评价意见，尊重和保护消费者的监督权，用诚实守信打造品牌形象，赢得消费者的信赖和认可。

消保委提醒消费者，对于未列入实施三包商品目录的产品，购买前应尽可能选购大品牌、大企业生产的家电，千万别一味看价格，还要充分了解产品整机和主要部件是否纳入到《部分商品修理更换退货责任规定》适用的产品目录，如果未纳入目录，应与商家做好对产品的售后服务的提前约定。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，若消费者所购买的商品尚未被收录在《部分商品修理更换退货责任规定》所适用的目录中，则该商品的售后服务不适用法定规范，而应按照经营者与消费者之间的合同约定或经营者的售后服务政策执行。

金玮律师指出，经营者提供商品或者服务时，应当根据法律规定、行业规则和行业惯例，主动向消费者告知售后服务等情况或出示书面文件，消费者对此亦享有知情权。如经营者就售后责任等向消费者作出许诺的，则其提供的商品或者服务、售后责任等

应当与许诺相一致。

“如果经营者提供的售后服务与双方约定不一致，或者违背经营者向消费者所作许诺的，则经营者构成违约。”金玮律师表示，消费者有权追究经营者的违约责任并提出索赔。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选购家电商品时，尽可能选购具有良好口碑的大品牌、大企业生产的家电商品，而不能一味追求价格的“优惠”，同时也建议就相关售后服务内容作进一步明确约定。

记者 金勇



(长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道)

一周打假

江西捣毁制售假手机窝点

江西省萍乡市公安局安源分局近日成功破获一起生产、销售假冒某品牌手机案，捣毁制假售假窝点1个、售假渠道4条，现场查获假冒某品牌成品手机和待加工半成品手机1300余台以及大量造假材料，涉案价值达200余万元。

今年8月，安源分局获悉某小区疑似存在网络制售假冒品牌手机窝点，立即抽调精干警力组成专案组开展侦查。9月14日晚，专案民警会同市场监督管理部门人员联合执法，现场抓获3名嫌疑人，缴获假冒某品牌成品手机和待加工半成品手机

1300余台以及大量造假材料。

经查，今年4月开始，嫌疑人毛某和杜某租下该小区两间房，开始制销假冒品牌手机。该团伙通过网络低价购进山寨品牌老年机，采取刷机 and 更换品牌标识、外壳、配件和包装的方式，伪装成某品牌手机，在多个电商平台加价销售，平均每天销售假冒手机100余台，累计销售7000余台，总销售金额达200余万元，从中非法赚取纯利润60余万元。

四川查获上亿元假发票

四川省西充县公安局成功捣毁一制售假发票、伪造国家机关印章的犯罪团伙。

目前，犯罪嫌疑人杨某等6人已被依法移送起诉。

2019年9月，西充县公安局经侦大队通过先期侦查发现，南充市顺庆区某乳业经营部在2016年至2018年期间，先后向南充某校后勤服务中心提供多份通用机打发票、增值税普通发票。经鉴定，其中面额274.1万元、税额6.9万元的29份发票，均系伪造的假发票。

在南充市局经侦支队的支持下，民警成功在南充顺庆区将6名犯罪嫌疑人抓获，现场查获各类假公章成品及半成品11000余枚、假发票600余份，各类假证书500余本，制假工具30套，查获的假发票金额高达1.38亿元。

主笔闲话



法律就应及时回应大众关切

最近，先是刑法修正案（十一）草案二审稿提请全国人大常委会会议审议，拟对法定最低刑事责任年龄作个别下调，将教育招考冒名顶替入刑，并明确规定监护、收养等人性侵犯犯罪等。接着，两高一部又联合印发《关于依法办理“碰瓷”违法犯罪案件的指导意见》，全面加强

此类“碰瓷”行为的打击力度……以上涉及的这些问题，都曾引发舆论热点，大众也极为关心。一些不满14岁的未成年人恶性杀人、强奸却没有受到任何制裁；山东的陈春秀案让许多将高者作为出路的贫寒子弟忧心忡忡；某些打着收养名义性侵犯他人的恶性事件为世人所不齿；而那些用“碰瓷”来讹诈钱财的行为，让许多受害者如同吞了只苍蝇，恶心又无奈。

法治国家，依法治国，就是要让法律能够及时回应大众的关切。有了严实的法律基础，才能从根本上遏制、消除这些丑陋现象。法律从来不是完美的，却可以通过一次次及时的修订和解释，予以充实和完善。法律的根基扎牢后，接下来就要看司法实践的回应，但不管如何，既然已经有法可依，只要沿着正确的司法方向前行，这就是法治的又一点点进步。 金勇