

# 维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金勇

## 简讯

### 虹口区市场监管局 开展游乐设施安全检查

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区市场局组织专人开展辖区内游乐设施安全检查。

检查人员来到鲁迅公园游乐场，对场内自控飞机、豪华转椅、海盗船等6台大型户外游艺设备进行了详细地检查。检查人员首先对设备张贴的使用标志、安全标志等进行查验，并抽查设备的安全带、安全压杠等乘客束缚装置，确认安全设施完好有效。随后执法人员检查了设备使用单位包括人员资质、维护保养、应急预案等设备台账情况。总体检查情况良好，未发现设备运行安全问题。

检查人员对使用单位负责人再次强调，随着社会生产生活秩序全面恢复正常，大型游艺设备的使用频次也将大幅增加。使用单位必须筑牢安全底线，提升风险防范意识，不折不扣落实执行安全管理制度，切实将风险隐患消灭在萌芽状态，确保人民群众的生命安全。

### 松江区环卫中心 开展环境卫生专项检查

□记者 金勇

本报讯 为切实保障松江环卫行业安全稳定，近段时间，松江区环卫中心质监部门分组排班，对辖区内主要道路、商业区域、广场、交通枢纽等人流量密集区域开展了环境卫生检查工作。

质监人员对重点道路、公共广场及轨交站点的保洁情况开展巡查，同时检查公厕、垃圾房保洁及消毒举措落实情况，对天马焚烧厂、叶榭中转站等末端处置中心开展抽查，坚决杜绝跑冒滴漏等问题发生，保障了整体市容环境卫生干净、整洁、有序。节日期间，累计出动巡查人员14人次，车辆18车次，累计样本265个。

为避免天气原因造成市民出行不便和安全隐患，松江区环卫中心及时启动应急预案，第一时间加强道路清扫和各类物资储备。

### 正月复工查隐患 强化执法保安全

□记者 金勇

本报讯 随着返工潮的到来，闵行区颛桥镇综合行政执法队对辖区内城管执法领域中存在的安全风险隐患开展全面排查整治，强化执法监管，严格抓好整改，拧紧安全螺丝，压实责任链条，消除风险隐患，推动安全生产落地落实落细，确保城市运行安全有序。

春节假期复工以来，颛桥镇综合行政执法队坚持问题导向，重点聚焦户外广告和店招店牌、施工工地、违法建筑三类整治对象，进行“拉网式”巡查检查。

执法队积极会同街镇相关管理部门，有针对性地开展管执联动检查，并做好各类安全隐患线索信息的受理和移交。同时，全面摸清安全底数，建立问题清单、责任清单、整改清单，坚持挂图作战，精准施策，抓紧推进风险隐患整治，坚持立行立改、即知即改，对发现的问题动真碰硬、依法查处、绝不姑息。

# 消费者“投诉升级” 商家岂能拒绝处理

消费者 李先生  
投诉时间：2022年12月

在维权实践中，时常会有经营者因“投诉升级”而拒绝处理的实例。近日，李先生就遇到了这样的情形，经营者堂而皇之地以“投诉升级则拒绝理赔”为由，拒绝与消费者协商解决。

李先生表示，他在某4S店购买了一辆

新车，提车后使用不到20天就出现了质量问题，因此联系商家解决问题。经交涉后，2022年11月22日，商家售后负责人夏先生表示在维修情况下赠送2个漆面的维修及2000元现金作为补偿，李先生当时对于商家处理意见表示认可。

但后续商家一直没有将补偿款2000元落实到位，李先生多次联系商家催问，对方表示知晓会尽快落实，但迟迟未有实质性进

展。

随后，李先生联系主机厂反映了相关问题，没想到反映后不仅没得到补偿款，商家回复由于李先生执意向主机厂反映此事，按之前约定不再给予任何补偿，一切按相关法律走流程。

问题一拖再拖，始终看不到解决的希望。无奈之下，李先生只好向浦东新区消保委求助。

## ◆处理过程及结果

在李先生提供的聊天记录中，商家夏先生的确承诺赠送2个漆面的维修及2000元现金作为补偿，双方也约定客户如向主机厂反映则不予补偿。

据此，浦东新区消保委工作人员直接联系了商家负责人林先生。工作人员指出，由于李先生一直未收到补偿款，才向主机厂反映问题，这是商家有错在先，李先生有权维护自身权益。商家既然同意补偿，不应设置不合理门槛限制李先生维权。商家的做法没有体现出诚意补偿，反而对消费者的维权行

为进行限制，是不诚信的行为，损害了消费者的合法权益。希望商家按承诺尽早尽快落实补偿。

商家负责人林先生在听取消保委工作人员反映情况及意见后，表示马上核实并处理。不久后，商家林先生回复称已联系李先生，并告知近期落实补偿款，现李先生已无异议。

《消费者权益保护法》第四十条第二款规定：消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔

偿，也可以向生产者要求赔偿。如本案中，李先生既可通过销售商维权，也可通过主机厂维权，这是法律赋予消费者的权利。经销商以格式条款对抗法律规定，本身就是不合法的操作。

消费维权是法律赋予消费者的神圣权利。商家若在售后或补偿协议中制定条款限制消费者的维权途径，消费者应该勇敢说“不”并及时举报反映，不仅能够挽回自己的损失，保护自己的合法权益，也能避免其他消费者的权利受到侵害。

## ◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家拒绝赔偿的理由并不成立，商家仍应按照其承诺履行赔偿义务。

“就消费者李先生的遭遇而言，在商家未及时履行赔偿义务的情形下，李先生有权通过其他方式维护自身合法权益，商家限制李先生维权方式的要求无效。”金玮律师表示，依据《民法典》《消费者权益保护法》的规定，“排除消费者权利”“限制消费者权利”“减轻经营者责任”“免除经营

者责任”“加重消费者责任”等条款无效。

同时，金玮律师指出，商家应当按照其承诺与约定履行，否则构成违约，在商家违约的情形下，消费者可追究商家的违约责任，并可以通过合法的方式维权。

此外，金玮律师提醒广大消费者，面对商家的违约、不诚信行为，消费者可以通过向法院起诉、向相关市场监管部门投诉举报等方式维护自身合法权益。

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

### 冒充“名中医”兜售保健品

近日，重庆市巫溪县警方打掉一个冒充“名中医”兜售伪劣保健品专门诈骗中老年人的电信网络诈骗团伙，抓获犯罪嫌疑人155人，捣毁诈骗窝点5个，追缴赃款3870余万元。

2022年9月以来，重庆巫溪警方陆续接到辖区居民报警，称在网上认识了一名叫“陈老瑶浴”的中医，该中医自称是瑶医传人，通过网络问诊向陈某、张某推荐号称能治疗多种疾病的“瑶浴药包”。陈某、张某分别购买了3600元、2500元的药包疗程，收货后发现该药包与宣传不符，遂报警求助。警方随后迅速组成专案

组，全面展开调查。

经查，该团伙自2021年5月成立以来，主要通过广告投放引流并精准推向身体处于亚健康的中老年群体，利用冒充瑶医传人的“名中医”噱头，将成本仅几十元的货品充当保健品、药品以上千元的价格进行销售实施诈骗，从而达到非法盈利的目的，涉案金额高达2亿元，全国2万余名中老年人被骗。

2022年12月31日，巫溪警方组织300余名警力，奔赴浙江省杭州市上城区开展集中收网行动，一举捣毁诈骗窝点5个，抓获犯罪嫌疑人155人，追缴赃款3870余万元，扣押涉案电脑及手机200余台、药包2000余包。

目前，案件正在进一步侦办中。

### 劣质酒“秒变”高端酒

近日，安徽省肥东县公安局成功端掉一“假酒”窝点，抓获涉嫌贩卖假酒嫌疑人1名。

黄某某趁着年关将至大量批发“假酒”，堆放在自己租来的一处民房内，在开小超市的梁某某、郭某某等熟人中以100多元一箱的价格推销。梁某某、郭某某等再以每箱加价100元左右对外销售，短时间内销售出了数百箱，黄某某共计获得赃款近10万元，非法牟利近5万元。

目前，黄某某因涉嫌销售假冒注册商标商品已被肥东警方依法刑事拘留，案件还在进一步侦办中。

## 主笔闲话



网络传播的便捷，极大地影响了我们的生活。短视频的风生水起，让很多人沉迷其中，难以自拔。方方面面的渗透，产生了各种各样的信息茧房。为了博取流量，很多网络从业者无所不用其极，至于何为传媒、何为真相，在流量的裹挟中，似乎都已经不再重要。

在很多事件、案件中，其真相的调查，需要在专业和法治的轨道上运行。发掘真相，需要时间；判断结论，需要证

## 真相为何被打上问号？

据。面对各种疑问，证据才有说服力，信任更为专业的机构和人士，才能让理性回归，让真相呈现。毕竟在整个事件的过程中，这些人掌握了第一手资料，最了解实情。

然而，在很多事件还在调查行进行过程中，诸多谣言制造者、带偏节奏的自媒体为了博取流量，在没有任何证据的情况下，围绕所谓的“热点”发布各种似是而非的信息，围观者在泥沙俱下的信息面前完全不知所措，导致信息环境充斥着“谣言、误传、阴谋论、带节奏、病毒营销”，

更有杜撰虚假事实、制作虚假场景、炮制虚假录音、拼接监控视频、假冒事件当事人等现象，事件的真相反而被轻而易举地打上了问号。

信息迷障是数字化时代的必然产物，数字化时代并没有加速“真相”的互联互通。在信息的洪流中，有时我们选择看什么、听什么也就是在选择支持什么，因此，这就需要专业的媒体挺身而出，这就需要在判断事实的时候多一些逻辑思维能力。只有如此，“谣言才能至于智者”。

金勇