

# 维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金勇

## 简讯

### 推进诉前调解 改善营商环境

□记者 夏天

本报讯 日前，上海市法学会多元解纷法治研究会会长顾伟强携资深法学专家、法律顾问赴上海市黄浦大调解中心，就诉前调解工作开展调研时指出，本市调解组织有效解决了大量民商事纠纷，减轻了诉累，不断地改善了上海的营商环境。

在听取大调解中心的组织建设、人员配备、运行情况和成效介绍，以及在驻点相关法院开展调解工作具体情况后，顾伟强会长指出：“上海市多部门就促进本市调解组织发展及其规范发文，对于上海多元化解各类矛盾纠纷起到了极大的促进作用，有效地解决了大量民商事纠纷，减轻了诉累，不断地改善了上海的营商环境，但同时也要看到各个社会组织参与多元纠纷解决机制发展不平衡。上海市人大也将组织对各类调解工作进行督查，业务主管部门近期将会研究并制定一些规定。”

### 金山区张堰镇 助力乡村治理

□记者 金勇

本报讯 金山区张堰镇启动法治化民主协商品牌——“康上说法”，助力解决在乡村治理中的难点问题。

近期，掘厍里村17组张家埭村民反映，该处临河处河水黑臭、蚊蝇横飞，村民乱扔垃圾等不文明现象也时有发生。张堰司法所联合镇农发办、平安办、村党总支通过查看现场、访谈农户，最终确定以康上说法法治化民主协商的方式，改善村民人居环境问题。司法所指导搭建协商议事平台，通过了康上民事民议的具体规则，形成“一拆二建三规划”草案，拆除违章建筑、新建排水明沟、统一规划埭前菜园。司法所还邀请村法律顾问和职能部门进行对土地、建筑的性质、规划进行确认，指导建立了《张家埭后花园公约》，确保后续管理维护有据可依。张堰司法所还通过增添法治元素让小花园升级为法治化民主协商示范基地和法治宣传阵地。

### 上海海事法院 打造支部党建品牌

□记者 夏天 通讯员 魏小欣

本报讯 为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，进一步提升机关党建质量，近日，上海海事法院举办“一支部一品牌”建设工作推进会。

“一支部一品牌”是机关党建工作的重要抓手，是支部建设的重要载体，上海海事法院在强化理念、丰富内涵、打造品牌样板等方面，一直在抓推动和落实。此次推进会既是一次阶段性成果的汇报和展示，也是一次工作成效的检验和推动。

立案庭党支部围绕打造“‘三精’行动”党建品牌，介绍了立案审判追求精品、诉讼服务力求精致、立案队伍务求精进等三方面的的工作，不断推进党建工作与立案诉服深度融合、共同提升的多方面成果。

# 导游服务仅限“带路” 快速通行只是“噱头”

投诉人：杨女士  
投诉时间：2023年7月

暑期来临，杨女士一家准备前往上海迪士尼乐园游玩，她通过微信加了某旅行社导游的微信，经其介绍后购买了迪士尼游玩套餐服务，该套餐包括门票、酒店住宿、游玩项目快速通道的费用。由于天气炎热，为了

节约时间多玩项目，杨女士支付了三大一小共计5260元的费用，其中包括每人380元的“导游服务费”，对方承诺可以将他们带人快速通道减少排队时间。

到达迪士尼乐园后，导游只是将杨女士一家带到游乐设施门口，既不带领他们走快速通道，也不负责解释工作，转身就离开了。杨女士对此颇为不解，准备与导游进行

沟通，但对方态度蛮横，声称“还要带其他游客，不可能从头到尾只服务你一家人”。

对此，杨女士要求导游退还每人380元的服务费，对方拒绝并让她联系旅行社，但杨女士多次联系旅行社均无果，无奈之下只好向浦东新区消保委寻求帮助，认为导游并未履行相应服务，需退还每人380元的服务费共计1520元。

## ◆处理过程及结果

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员联系了该旅行社负责人李先生，对方否认承诺杨女士有快速通道服务，并表示当时签订了协议合同，且相关服务条款均已告知过消费者，其支付的钱款包括门票价格及酒店住宿服务，并没有快速通道费用。杨女士称并没有所谓的协议合同，只有扫码支付给旅行社的付款记录，无任何纸质协议及票据。

消保委工作人员要求旅行社提供与杨女士所签合同，李先生一直没有正面回应，也拒绝协商退款事宜。由于协商无果，工作人员建议杨女士向旅游管理部门反映情况。

《消费者权益保护法》第十六条规定，

经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。《旅游法》第七十四条第一款规定：旅行社接受旅游者的委托，为其代订交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游服务，收取代办费用的，应当亲自处理委托事务。因旅行社的过错给旅游者造成损失的，旅行社应当承担赔偿责任。浦东新区消保委认为，若证实本案中导游承诺消费者的快速通道服务未履行，则旅行社应承担违约责任。

收取了每人380元的导游费，然而消费者享受到的却只有“带路服务”，可谓价不符实。消费者必须警惕非正规渠道出售的乐

园游玩套餐服务，如有需要应通过官方途径，或者寻找正规旅行社并签订详细旅游合同；在支付钱款时应将费用支付到旅行社对公账户，并索要发票及行程单等做好留存。如果在旅行中发现旅行社提供的服务违反合同约定或没有履行约定服务的，应当注意保留相关证据，及时向相关部门投诉及举报。

同时，旅行社应强化管理，增强工作人员责任心，不能诱导消费者购买其他服务，应按合同约定履行相应服务，避免因工作失误给游客造成损失而引起纠纷，遇到消费者投诉，旅行社应积极与游客协商解决问题，避免矛盾激化，而不是一味地逃避责任。

## ◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如若旅行社未按照约定提供相关服务的，则消费者除有权要求旅行社退还相应的服务费用之外，还有权追究旅行社的违约责任。

“就消费者杨女士的遭遇而言，如杨女士所支付的费用已包含快速通道服务，而旅行社并未按照约定提供相关服务，则构成违约。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》第十六条的规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

同时，金玮律师也指出，依据《旅游法》第九条第三款的规定，旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。第四十九条的规定，为旅游者提供交通、住宿、餐饮、娱乐等服务的经营者，应当符合法律、法规规定的要求，按照合同约定履行义务。第七十条的规定，旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依照承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。

此外，金玮律师提醒广大消费者，应选择具有良好信誉口碑与资质的正规旅行社，签订书面旅游合同，对相关服务内容、旅游



(长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道)

行程路线、双方权利与义务及违约责任等予以明确约定，索要发票等凭证，如发现旅行社未提供约定的服务或所提供的服务不符合约定的，则注意保留相关证据，并及时向相关行政主管部门投诉举报或向法院提起诉讼，以维护自身合法权益，追究旅行社的违约责任。

记者 金勇

## 一周打假

### 地摊上销售假“藏药”

近日，云南祥云县人民法院对杨某生产、销售假药一案进行公开宣判，被告人杨某被判处拘役4个月，处罚金3000元，并对涉案假药等进行了相应处理。

2022年4月，祥云县市场监督管理局

发现有人在摆地摊售卖“藏药”，宣称能治疗痛风等疾病，执法人员依法询问并要求摊主出示相关药品生产批准文件，摊主却无法提供。执法人员随即对现场销售的7种所谓“藏药”进行扣押。

经初步调查，摊主杨某制售的这些药品没有取得任何批准文件。云南省大理州食品药品检验所在杨某制售的药品中检出

了醋酸泼尼松、双氯芬酸钠两种化学成分，经专门机构进一步认定，杨某制售的7种药品均为假药。

祥云县市场监管局依照《药品管理法》及其实施条例和《最高人民法院、最高人民检察院关于办理危害药品安全刑事案件适用法律若干问题的解释》的有关规定，将案件移送祥云县公安局办理。

## 主笔闲话



暑期来临，青少年上网时间增加。然而，针对青少年的网络诈骗时有发生，一些短视频、游戏平台诱导青少年沉迷网络，利用新技术传播不良信息。因为心智不够成熟，未成年人容易受到互联网有害信息的侵扰。如何保护青少年身心健康，提供一个健康的互联网环境，成为了大众非常关注的话题。

## 暑期，让青少年健康上网

为保护好未成年人的用网环境，中央网信办近期发布通知，开展为期两个月的“清朗·2023年暑期未成年人网络环境整治”专项行动，集中整治网上涉未成年人突出问题，持续净化网络生态。专项行动针对未成年人用户数量较大、对未成年人具有显著影响的网站平台以及儿童智能设备，全面压缩有害信息隐形变异的生存空间，有效解决网络沉迷问题，坚决遏制侵害未成年人权益的违法行为。

此外，各网络平台必须进一步加强自律和内容管理。网站平台是信息内容管理第一责任人，要压实网站平台未成年人网络保护主体责任，切实提升未成年人网络保护能力和水平。同时，家长也要尽到家庭教育责任，多关注子女假期生活，引导孩子们培养健康的兴趣爱好。只有多方合力共同营造健康安全的网络环境，才能让未成年人在数字世界里健康成长。

金勇