维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

上海市申房律师事务所
优质提供专业房地产法律服务
地址：恒丰路 399 号达邦协作广场 32 楼
电话：021-63546661
传真：021-61481553

一周之“最”

最“假”的整形药

抓获犯罪嫌疑人 21 名，扣押肉毒素、麻膏、水光针等假药及无注册证医疗器械共计 130 多个品种，数量约 27 万盒(支)，涉案金额超过 3 亿元，近日，浙江省公安机关在嘉兴举行“2.23”特大系列生产、销售微整形假药案新闻发布会，对案件进行通报。

今年 2 月，浙江海宁公安民警通过网络巡查发现，有人通过微信朋友圈在销售肉毒素、麻膏、玻尿酸等微整形产品，通过排摸发现暂住在当地的安徽籍女子马某荣有涉嫌售假行为。经查，马某荣已在网上销售美容产品近一年时间，并发展线下微商多达百余人。鉴于案情复杂，海宁警方迅速成立专案组，并以马某荣为连结点，从江西杨某、河南曾某镇等上级供货商下手开展侦查工作，民警最终锁定了犯罪嫌疑人江西杨某、河南曾某镇等团伙组织架构。

今年 4 月，海宁警方成立 6 个抓捕小组，分赴江西、河南、广东、安徽等地对涉案人员开展同步抓捕，一举捣毁囤货仓库 3 个，抓获犯罪嫌疑人马某荣、郑某彤等 8 人，查获“白毒”“粉毒”“黄麻”等假药 3100 余盒，同时查获德玛莱斯+、贝拉斯特+等无注册证医疗器械 25000 余盒。

民警又先后分赴吉林四平、广东深圳等地，成功抓获国内顶级代理商吴某、杨某等 5 人。根据前期侦查得到的确切情报，海宁警方又成功抓获以周某华为首的生产假药嫌疑人 8 人，当场缴获大量假药、生产设备和生产原料。至此，这起特大生产、销售微整形假药案成功告破。

最“混”的香水

因为一批藏身在集装箱货柜底部的假香水，警方顺藤摸瓜挖出了一条特大跨国制假售假链条。经境外知假买假者提供样品并下订单，国内小作坊生产的“95%的自来水与 5%的香精、酒精、颜料搅拌而成的混合物”，摇身一变，成了国际知名品牌“VICTORIA´S SECRET”香水（维多利亚的秘密香水），身价也从几块钱飙升到 100 多元。

近日，浙江义乌市公安局经侦分局在阿里巴巴打假特战队协助下，破获一起案值超千万的特大跨国制售假香水案，初步估计案值达 1000 余万元，已有 6 人被采取刑事强制措施，1 人被依法批捕，案件进入审查起诉阶段。

金勇 整理

投诉实录

家政爽约想退款又无期 “来人到家”变无人到家

投诉人：施小姐 吕先生
投诉时间：8 月

家住东方路的施小姐通过某家政公司上门推销人员办理了一张家政服务预付卡。今年 6 月，她多次联系对方预约家政人员时，该家政公司均无法提供家政人员。这时预约卡内余额还有 1 万元，施小姐表示预充值前该家政公司曾承诺可以固定时间、固定保洁阿姨。而现在，家政公司却一直无法提供服务人员，这让施小姐无法接受。于是，她向该家政公司提出退款要求，对方一直拖延，之后无法联系。

家住锦绣路的吕先生在去年底购买了该家政公司的预付卡，金额为 1 万元，年后因为对方无法安排阿姨进行保洁，公司建议他退款。今年 3 月 23 日，吕先生在来人到家的 APP 办理了退款手续和凭证，对方承诺 1 个月后退款。但是 1 个月后，吕先生并没有收到对方的退款。他又和客服人员联系，说三个月内可以退款，结果至今吕先生都没有收到退款。之后，吕先生多次通过来人到家的 APP 和客服人员联系，均无法得到回复。

经了解，施小姐和吕先生遇到的问题都来自同一家家政公司，该公司是来人到家 APP 的门店，但通过多次沟通，来人到家既不提供服务又一直拖延退款。

◆记者连线

近期，浦东新区消保委收到多起关于来人到家 APP 上某家政公司发行的家政服务预付卡的投诉。

针对消费者的投诉，浦东新区消保委工作人员致电来人到家的 400 服务热线电话。工号为 8004 的客服表示，“上海的这家家政公司是门店，目前已经处于瘫痪状态，没有具体负责人。”针对退款的相关的问题，该客服先是表示，“退款在来人到家的 APP 上申请，由来人到家负责。”但对于具体的操作又转口称，“由于公司资金链问题，才没有正常退款。”而更是推诿“具体什么时候能退款还不清楚”，更以“来人到家总部在北京”等借口搪塞工作人员的询问。在经过一轮电话联系后，施小姐和吕先生投诉的退款问题没有任何实质性进展。

消保委工作人员随后告知施小姐和吕先生相关情况，建议消费者尽快向有关部门反映此事，并寻求帮助。同时，消保委建议消费者注意以下几点：其一，选择家政服务要看资质。选择正规的具备合法经营资格的家政服务公司，要警惕以低价为诱饵的推销方式。其二，办理家政服务卡要谨慎。尽可能不要购买服务期限过长的服务卡，以规避消费风险。其三，要签订家政服务协议。即使单次家政服务也要与家政服务公司签订协议，仔细阅读服务条款，分清双方应承担的责任，明确双方的违约责任，以避免产生纠纷。其四，注意家政服务安全。接受家政服务时，家中一定要有人陪同，查阅入户人员的派遣单、服务证或上岗证等身份证明。其五，要保存消费证据，接受家政服务切记索取并保存发票、协议等有效凭证。

◆律师说法

施小姐和吕先生所办理的预约卡内的金额都不少，针对来人到家 APP 这种不提供服务并拖延退款的行为，应该如何维权？这样的行为是否涉嫌欺诈？我们来看看上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师的分析。

金玮律师表示，鉴于该家政服务公司向消费者销售预付卡时承诺可以为消费者提供家政服务，但事后却以人手不足等理由并未提供家政服务，显然是在设立民事权利和民事义务过程中，故意告知消费者虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者做出错误的表示，构成民事欺诈。

“对于该家政服务公司的相关行为，建议消费者及时向相关监管部门举报或向法院提起诉讼，以维护自身合法权益。”金玮律师指出，消费者有权要求该家政服务公司退还消费者预付的费用款项，并赔偿相关经济损失。

金玮律师坦言，若是该家政服务公司在客观上不具备提供家政服务能力，而又向消费者宣传具备家政服务能力，存在非法占有消费者所预付的费用款项目的的，则涉嫌诈骗犯罪，消费者可向公安机关报案。

此外，金玮律师提醒广大消费者，购买该类单用途商业预付卡，应审慎评估该发卡企业的资质情况与履约能力，并查询该发卡企业有无依法办理备案手续，以避免蒙受经济损失。

法治报记者 金勇

简讯

市特检院检验轨交 10 号线屏蔽门样机

□记者 金勇

本报讯 近日，上海轨道交通 10 号线二期工程站台门项目生产单位、监理单位赴市特检院查看站台门样机检测工作完成情况。

轨道交通屏蔽门是将站台区域与轨道区域隔开的重要安全保护设施，市特检院本次承担的屏蔽门样机第三方委托检验项目包括样机结构测试、系统功能测试和百万次加速寿命测试。目前已经顺利完成了结构测试和系统功能测试的检验工作，正在进行中的是 100 万次运行疲劳测试检验，测试从 8 月 2 日启动，按测试要求每 10 万次进行一次阶段性停机检查，前期已完成了 4 次阶段性停机检查。

各单位人员实地考察了屏蔽门样机的运行环境和设备情况，并查看了市特检院对屏蔽门样机 50 万次运行后的停机阶段性检查情况。

奉贤区市场监管局检查大型游乐设施乘客束缚装置

□记者 金勇

本报讯 近期，奉贤区市场监管局（质量发展局）组织开展大型游乐设施乘客束缚装置安全隐患专项排查治理工作，进一步预防和减少大型游乐设施事故。

奉贤区市场监管局（质量发展局）还组织召开动员会议，向全区大型游乐设施经营单位宣传贯彻此次排查治理工作的内容，部署安排专项排查计划，督促企业有效落实乘客束缚装置隐患整改工作。同时，执法人员对大型游乐设施进行专项监督抽查，检查使用单位的安全管理制度、作业人员教育培训、安全注意事项告知、每日游乐设施运行前的安全检查记录情况，并现场确认企业安全隐患治理工作情况。

通过此次治理工作，将有效防范作业人员未锁紧安全压杆、乘客自行打开安全档杆或安全带等行为，进一步强化大型游乐设施经营单位主体责任，提升大型游乐设施运行安全管理水平，切实保障市民日常游玩安全。

嘉定区市场监管局排查重点工业产品

□记者 金勇

本报讯 近日，嘉定区市场监管局（质量发展局）对辖区内防爆电气企业、危险化学品包装物及容器生产企业和电线电缆生产企业开展安全隐患排查工作。

本次检查覆盖区内生产防爆电气类产品企业 3 户、危险化学品包装物及容器生产企业 5 户、电线电缆 3C 认证生产企业 2 户，对企业日常生产管理进行逐一对照检查，未发现违法行为。同时经排查，辖区内也未发现从事无证生产防爆电气、危险化学品和危险化学品包装物及容器产品的企业。

下一步，嘉定区市场监管局（质量发展局）将继续加强对防爆电气、电线电缆、危险化学品包装物及容器产品生产行为的排查，迎接“进口博览会”的顺利召开，杜绝生产领域内的安全隐患，确保辖区生产安全。

主笔闲话

宠物不能只养不管

如今，很多家庭都养了宠物，随之而来越来越多的是宠物扰民，甚至伤人事件。关于如何养宠物，网络上早已吵得不可开交。随着最近浙江一男子因为邻居狗吠声影响休息，而酿出的3死1伤惨剧，这一争论再次燃爆。

宠物中尤其是犬类素来因忠诚、可爱而受人青睐，可犬类的野性，以及作为狂犬病这一不治之症的载体，让不少人又敬而远之。随着养狗的人群大幅增加，小区、广场、路边各种场合都能看到它们的身影：随处可见的粪便，心烦意乱的狂吠，当然最无法接受的就是那突如其来的失控了。可这些问题其实并不该责备狗狗们，因为那是它的天性。而为此负责的只可能是人，是豢养它们的主人。

本期的“域外之音”就讲述了国外是如何规范养狗的，其实这些相关的法律法规指向的还是人，并不是狗。噪音扰民？美国的“三吠”原则让主人必须让狗从小就养成不乱吠的习惯；咬伤人怎么办？德国要求养狗人必须给狗上保险，以便万一发生这种情况时能进行合理的赔偿；乱拉便便？各国都有相应的罚款，一次就能让主人们养成随身携带清理粪便工具的习惯；流浪狗到处祸害？日本的“终身养狗制”直接秒杀了流浪狗的可能。这些林林总总，无非就是给养狗的人设置了多条底线：喜欢狗没问题，养狗没问题，但你是否做好了养狗的准备？你是否知道养狗也需承担的相应责任？

上海已发布实施了《上海市养犬管理条例》，但如何落实，落实的程度有多大，是否可以真正规范养狗人的行为，还有待实践来检验。

金勇

社址：上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032) 电话总机：34160932 订阅热线：33675000 广告热线：64177374 交通安全周刊电话：28953353 零售价：1.50 元 上报印刷