

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

浦东新区市场监管局 加强食品安全保障工作

□记者 金勇

本报讯 近日，“2019 年 DOTA2 国际邀请赛”在浦东举办。浦东新区市场监管局提前部署，积极做好食品安全保障工作。有序制定保障计划。活动前，组织主办方及供餐单位召开专题会议，积极沟通、充分协商定点供餐计划、比赛场馆和接待酒店周边的供餐筹备工作；对梅赛德斯－奔驰文化中心及 2 家接待酒店开展前期检查、评估。扎实开展现场监管。认真开展首日巡查，重点围绕现场加工操作、原材料索证索票、落实留样等方面，细化检查；赛事期间做好对加工现场和供餐现场的巡查，同步加强对周边社会餐饮的巡查监管。

长宁区市场监管局 开展学校食品安全专项检查

□记者 金勇

本报讯 新学期伊始，正值夏秋交际，特殊的温度和湿度为细菌、霉菌、病毒的孳生繁衍创造了有利的天然环境，为有效预防校园食品安全问题，保障广大师生的身体健康，自开学第一天起，长宁区市场监管局在全区范围内组织开展以学生集体用餐安全为重点的专项检查，切实保障学校食品安全。近日，作为区行政执法开放周的主题活动之一，长宁区市场监管局在长宁实验小学开展了学校食品安全专项检查，共有市民代表 16 人观摩了本次执法检查。

执法人员向市民代表具体介绍了整个行政执法流程，并带领市民代表详细查看了学校食堂就餐区域及后厨的环境卫生情况、食品原材料进货查验情况，重点检查了餐盒中心温度、食品经营许可证文件、人员健康证明情况、手部及餐饮具表面 ATP 和环境消毒情况，并详细了解了学校食堂员工食品安全和传染病预防知识培训等情况。同时，在执法人员的指导下，市民代表对现场取样的食用盐、蔬菜、餐饮具表面环节等进行了快速检测。

普陀区市场监管局集中开展 2019 秋季开学专项检查工作

□记者 金勇

本报讯 为保障学生集体用餐安全，普陀区市场监管局立足本职，开展 2019 秋季中小学校学校食堂专项检查。重点检查原料采购、加工贮存时间、食品加工贮存温度、交叉污染、餐具和工用具消毒、人员健康等易引发食品安全事故的关键环节，及时发现和纠正不规范操作行为。要求学校负责人要高度重视食品安全，切实履行主体责任，严防、严管、严控食品安全风险，保障师生用餐安全。此外，普陀区市场监管局联合各相关部门开展学校周边环境整治行动，依法查处校园周边无证食品经营和无照经营行为，严厉打击销售“三无”和有害未成年学生身心健康的产品等违法经营活动。

“口头承诺”无效退款 美容机构事后不认账

投诉人：宋女士
投诉时间：2019 年 3 月

2018 年 8 月，宋女士前往某美容医院做面、颈部的塑美治疗。在前期沟通中，院方口头承诺可消除面、颈部的皱纹，使人看上去去年轻 5 到 10 岁，手术治疗 3 到 6 个月后会达到最佳效果。

◆记者连线

接到宋女士的投诉后，浦东新区消保委立即与该美容医院沟通，但对方坚持不退任何费用，并且表示毫无协商余地，对方在回复消保委时称，“就宋女士反映事宜，我院组织专家会诊后认为效果在预先计划效果内，本着顾客至上、严谨治医原则，我院会尽量满足宋女士以其他方式完成辅助治疗。”而宋女士认为第一次手术已无任何效果，对继续在该院完成后续治疗再无信心，不接受医院的处理意见，双方协商未果。

◆律师说法

美容院是否应该全额退款？没有书面约定只有口头承诺，是否属于恶意欺骗？上海翰鸿律师事务所金玮律师分析认为，口头承诺也具有法律效力，以口头形式订立的合同，只要是出于双方的真实意思表示也是有效的。就消费者宋女士的遭遇而言，最大的争议在于美容机构是否作出过宋女士所称的口头承诺，这就需要宋女士承担举证责任了。“美容机构是否构成恶意欺诈在于其是否有误导消费者，或隐瞒了真实的美容效果。”金玮律师表示，若美容机构确有欺诈行为的，则应当向宋女士全额退款并作出相应赔偿。同时，如若美容机构的美容效果未

接待宋女士的医生还口头承诺如无明显效果和改善，院方会做全额退款处理。但在签合同的时候，医院表示因特殊原因该承诺不能写入合同。对此，宋女士心里有点不踏实，于是在她再三要求下，最终在合同上补充了一点：院方承诺，设备绝对美国原装进口，术后如无明显效果改善（术前、术后照对比），医院会协商处理。

美容医院为促成合同成立故意夸大美容效果，又作出无效就退款的口头承诺以取得消费者信任，却又回避在合同中予以书面约定。消费者在没有明显效果，并感觉左右脸不对称的情况下，多次与院方协商，要求院方兑现承诺。院方却一再拖延处理，前后态度截然相反，导致消费者的合法权益受到侵害。

对这种恶意欺骗消费者、侵害消费者合法权益的行为，浦东新区消保委表示支持消

达到双方约定的标准，则宋女士也有权依据双方约定要求美容机构退款。

金玮律师告诉记者，美容机构之所以如此有恃无恐，就是基于所谓的“口头承诺”可以予以否认，除非宋女士能够提供相应的证据足以证明美容机构确有“口头承诺”，否则在美容机构矢口否认的情形下，宋女士的说法往往难以获得采信，所谓的全额退款等口头承诺均无法落实执行。

此外，金玮律师也提醒广大消费者，切勿轻信医疗美容的广告效果或美容机构的口头承诺，如双方之间对于美容方案、美容效果、相关风险等有所约定与承诺的，均应形成书面条款并落实到双方所签署的合同中，

手术后 6 个月，宋女士认为面部没有任何效果和改善，反而出现了左右不对称的情况。于是她拍了术后 6 个月与术前的照片作对比，到医院讨说法，要求医院退回手术费 5.2 万元。有图为证，院方也承认无效果，但经过多次协商，医院始终没有对退款事宜给出明确答复。为此，宋女士向浦东新区消保委投诉。

费者向有关部门举报或提起诉讼。

针对这类整容投诉，浦东新区消保委提醒消费者，切勿轻信医疗美容的广告效果或美容机构的口头承诺，最好先了解医疗美容技术在行业中的成熟程度，特别是手术风险，在自身条件允许的情况下再行尝试医疗美容手术。另外，要细读合同条款，对医疗美容手术的各个环节会出现的情况及处理方案都要在合同中书面约定，以便日后更好地维护自身的合法权益。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

而非停留于“口头”，以避免事后“口说无凭”，难以维权。

记者 金勇

一周之“最”

最“猖獗”的“三假”案

浙江苍南县公安部门查获一起伪造、变造、买卖国家机关公文、证件、印章的“三假”案，捣毁主要造假窝点 6 个，缴获假证件成品 11 万件、半成品 50 多万件，假印章、签名印章 1200 余枚，总涉案金额超过 1000 万元。

今年 5 月，苍南警方通过线索排摸、走访调查，发现辖区内一制贩“三假”犯罪团伙。经缜密侦查，该团伙湖南籍主犯胡某、

谢某及苍南籍郑某等人逐渐浮出水面。

7 月 18 日凌晨，市、县两级公安机关共出动 400 多名警力，兵分七路赴云南楚雄、湖北武汉、安徽合肥、四川成都、湖南娄底及浙江温州瓯海区、苍南县开展统一收网行动，一举摧毁该犯罪团伙。

在苍南县钱库镇黄判桥村一造假窝点内，假证件、假公文、假印章堆积如山。警方在现场发现，涉及的假证包括出生证明、死亡证明、学位证书、各类职业资格证书等。经过整理，550 种假证件中有 201 种假证是带有国家机关、事业单位印

章的假证件成品。

经查，犯罪嫌疑人胡某伙同郑某等人在苍南开设专门制作、买卖各类国家机关证件、公文、印章等半成品的窝点，将各类假证的半成品以 5 元至 10 元的价格销往全国 20 多个省、市的制假下家。制假下家根据买家要求，盖上对应假印章，并以不低于 300 元的价格卖出成品。

截至目前，该案犯罪嫌疑人胡某、谢某、郑某等 52 人已被警方依法采取强制措施，案件仍在进一步侦办中。

（金勇 整理）

主笔闲话



伴随着新的学年，又来到一年一度的教师节。这是一个表达对老师感谢和尊重的节日，“尊师重道”，古今中外，莫不如是。本期“域外之音”就盘点了国外的教师节，虽然节日时间不尽相同，但内涵却基本一致。

作为教导、陪伴不同年龄段孩子成长的特殊群体，教师这个职业总是有点光环加持，但实际上他们依然是普通人。喜怒哀乐，油盐酱醋，对于教师来说并不会有不同。甚至人性的弱点，他们并不比其他行业的从业者一定会少。只是职业使

遇到好老师是种福气

然，对他们有着相对特殊的要求，那就是面对孩子的时候，他们必须收拾好自己的情绪，在传播知识的同时尽量避免负能量的外溢。

现在社会，对教师的评价褒贬不一，除了有部分教师行为难符其名外，家长更多的是一种带有功利的考量。这种考量缘于自己孩子的成绩、表现，并把教育的结果都归因于教师；同时，由于教师惩戒权目前还没有严格的定义，教育手段相对单一甚至有些教条化，再加上个别不良教师丑陋行为传播放大，如今教师的口碑远不如过往。

尽管有着这样那样的争议，但绝大多

数教师都竭尽全力在教书育人，只是个人能力、性格不同，教育方式和手段有区别，最终教学育人的效果会呈现很大的差异。这并不是个人主观的原因，而涉及到教育体制、教师培养等更宏观的方面。

孩子遇到好老师，绝对是一生之福。无论是知识的汲取，人格的健全，都在这一时期与教师的培养息息相关。无论何时何地，老师的“好”其实是一种合适，这样的福某种意义上只是一种概率事件。因此，作为教师，只要认真行使自己的职责，我们就不该有更多的苛求。但是对于那些教师队伍的“老鼠屎”，也要依法依规严格处理，还校园一个纯净的环境。

金勇