

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简讯

上海一中院
借助互联网探索构建类案识别体系

□记者 夏天 实习生 田梦圆

本报讯 近日，由上海市第一中级人民法院主办的“适法统一语境下类案裁判方法总结机制优化与展望”研讨会在该院召开。据悉，上海一中院正借助互联网技术平台，探索构建类案识别体系。

上海一中院黄祥青院长在研讨会上指出，本次会议研讨的类案裁判方法总结机制，对于统一法律适用标准具有重要意义。上海一中院通过对类案在审理中的审判经验和裁判方法进行归纳和提炼，以类案为基础确定基本裁判理念和价值取向，构建类案裁判方法总结机制，探索适法统一的新思路和新方法。

据悉，目前上海一中院正借助互联网技术平台，探索类案的识别与检索，以案由、要件事实和争议焦点为主导要素进行核心检索，以证据、政策、程序、地域、审级等为排除要素构建类案识别体系。

农行上海分行发放

首笔进口项下贸易融资贷款

□记者 夏天 通讯员 何东

本报讯 在人民银行上海总部跨境人民币业务部指导下，中国农业银行上海市分行于近日对外宣布升级了前期与上海电子口岸合作开通的基于单一窗口的金融服务功能。除在线购付汇功能外，农行开通了在线跨境人民币贸易融资功能，并于开通当日成功为某进出口企业发放首笔进口项下贸易融资贷款。

农行上海分行作为本次“上海单一窗口”新功能的先行试点银行，组建专业团队多次上门拜访上海海关和上海亿通国际股份有限公司，共同探讨融资业务方案，协调内部系统改造和客户营销工作。在为外贸企业简化货到付款项下的银行服务审核流程，提高国际贸易结算融资服务便利性的同时，对业务的真实性、数据的一致性实行必要的监测和管理手段。本次功能升级之后，企业货物报关信息就可以通过单一窗口平台实现与农行企业网银和业务系统进行交互，通过线上发起融资申请，免去了企业往返银行的成本。

上海市民终身学习体验基地

“体验云”正式上线

□记者 季张颖

本报讯 日前，“学习筑梦 礼赞祖国”暨 2019 年上海市民终身学习体验基地嘉年华开幕式在中华艺术宫举行。上海市民终身学习体验基地“体验云”在本次开幕式正式上线，开启“足不出户 触手可及”的体验式学习新时代。

本次活动由上海市学习型社会建设与终身教育促进委员会办公室指导，由上海市学习型社会建设服务指导中心办公室、上海市民终身学习体验基地办公室主办。开幕式上，上海市文化和旅游局巡视员王伟、中华艺术宫党委书记李胜为“长三角市民终身学习体验基地体验站点”授牌。

木门油漆迟迟未干 “问题门”一拖两年

投诉人：裴先生

投诉时间：2019 年 10 月

裴先生从久聚木门公司购置了一扇进口的黑胡桃木门，却因油漆原因一直未干，不能使用。令人诧异的是，“问题门”竟从 2017 年一直拖到了 2019 年，都未得到解决。近日，市民裴先生向本报投诉，反映了自己遇到的糟心事。

裴先生在 2017 年 4 月 16 日从久聚木门公司购置了一扇进口的黑胡桃木新门。事后，裴先生在清扫地面时无意中发现，在装有合页的门边底部，有一小块木头破裂了，摇摇欲坠连接在边沿。新门就出现了质量问题？裴先生立即向久聚木门公司的售后服务反映了情况。久聚木门公司随即派了师傅上门鉴定。认真查看了那块破裂的木头后，师傅认为，该门是公司安装前所造成的破损，并表示“这

是小毛病，马上可以修复”。

对于消费者来讲，新买的门就存在瑕疵自然不能接受。师傅也安慰裴先生，说“保证与新门一模一样，如果不满意，再另作处理”。当天，师傅将门卸下，并用胶水粘上破损的木头，稍干后又用腻子抹上，然后用砂纸磨平，喷上白漆。裴先生果然看不出门存在什么问题，便没再说什么。谁知，“问题门”事件并没有到此为止。

由于房屋刚装修好没住人，裴先生为透风通气便没有将门关上。谁知，裴先生两个月后关门时发现，新门后来涂的油漆未干，居然还把贴在门框上的密封条也粘下来了。为此，裴先生不得不再次通知久聚客服。隔段时间后，油漆师傅再次上门涂好油漆，并修复了门封条。师傅判断，“可能因上次的油漆过期所致”。

近半年后，裴先生一关门仍然还有油漆

不干、白漆蹭在门封条上的情况。裴先生只好再次向久聚客服反映，客服尹小姐表示无法相信，说油漆师傅也觉得不可思议。裴先生拍了照片通过微信发给她，她答应过一阵亲自来看。可是这一等，又过去了一年半。此外，裴先生经过仔细观察，发觉新门在安装上也有问题，关门时，门的下部紧贴着门封条，而门的上部却留着缝隙，从合页安装间隙与垂直线的差别上，也能看出上下存在不一致的问题。

裴先生认为，自己买实木新门已两年半，久聚公司的客服人员也从尹小姐换成了陈先生。经裴先生近 10 个电话联系，陈先生终于答应今年 9 月底一定上门察看，可到了约定日期，陈先生依然没来，连客服联系手机也停机了。裴先生认为，按照《消费者权益保护法》规定，两次修理仍不能恢复原状的，应当退货或者换新货。

◆记者连线

买了进口的木门，却遭遇油漆未干不能使用的问题，问题长达两年多都不能得到有效的解决，碰到谁遇到这种问题，心里都会有点不满。10 月 21 日，记者联系到了久聚木门公司的客服陈先生。陈先生表示，裴先生的事，他是知晓的，自己刚接手裴先生的事大概才一个月，到底是具体什么原因导致木门油漆一直未干，要上门查看才能断定。他也表示，“一定会给裴先生处理问题的”。

记者追问，为何与裴先生约定了时间，却“放鸽子”，陈先生表示，“前段时间太忙了”。那到底什么时候会上门查看呢？陈先生回应：“这周一定会上门查看。”

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在木门存在质量问题且商家迟迟未能修复的情况下，消费者有权要求退货，或者要求商家履行更换义务。

“就消费者裴先生的遭遇而言，商家交付的木门质量不符合要求，且商家又急于履行更换或者维修义务的，裴先生可以主张解除合同并要求退货。”金玮律师指出，根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

同时，金玮律师也表示，从商家的售后服务情况而言，无疑是令消费者失望的，更

10 月 27 日，记者又再次连线了陈先生，询问事情进展。陈先生表示，上周油漆师傅没有时间，下周会和裴先生联系解决问题的。10 月 29 日，记者联系了裴先生，裴先生表示，陈先生到现在也没有联系过自己，也没有上门查看。截至记者发稿前，陈先生还未对此有回应。

木门到底为何一直油漆不干，需要具体事情具体分析。然而从久聚木门公司的售后服务来看，久聚木门公司与消费者约定了时间，却不能按时赴约；收到消费者的反馈，不主动上门，还需要消费者一等再等，“战线”长达 2 年半，也难怪裴先生不满了。

是急于履行应尽的维修义务，显然也是构成违约的。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在购买木门等商品时，建议签订书面买卖合同并保留好相关付款凭证与发票；合同中应明确约定相关商品的质量标准与商家应尽的维保义务等，且应一并明确约定，如商品质量不符合要求的，消费者可以退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务，从而保障自身的合法权益及在如有纠纷发生情形下的有效维权。

见习记者 张叶荷



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周之“最”

最“全”的品牌烟

浙江省衢州市公安局顺利完成一起国内销售的跨国假烟大案侦办工作，目前已将 17 个犯罪嫌疑人依法移送起诉至检察机关。一个大规模的境外制售假烟窝点被彻底摧毁，涉案总金额达 2.1 亿多元。

2019 年 1 月 1 日，衢州烟草、高速交警等部门开展卷烟联合稽查，当天下午在杭金衢高速浙赣收费站查获一辆厢式货车，当场查获新版利群香烟 11888 条，抓获涉案人员 1 名。

经浙江省烟草质量监督检测站鉴定，该批卷烟均为假冒注册商标且系伪劣卷烟，货物价值 166.43 万元。随后，专案组抽丝剥茧、循线深挖，历经 6 个月时间的侦查、研判，查清以犯罪嫌疑人钱某良为首的境外生产销售假烟团伙的犯罪事实。

钱某良在境外一经济开发区注册成立烟草公司，开始以生产自己的注册品牌香烟为主。2018 年 6 月开始，钱某良与犯罪嫌疑人张某辉等人勾结，商定由张某辉等人提供生产卷烟的烟丝、烟盒、嘴棒等辅料，开始非法生产国内新版利群、中华、芙蓉王、经典红双喜等品牌香烟，钱某良

公司每件收取 300 元或 350 元的加工费。委托香烟加工完成后，由犯罪嫌疑人钱某良指定专人负责以虚假内容进行报关，走私到第三国，再从广西走私入境，运输到广州中转仓库，最后由犯罪嫌疑人赵某海为负责人的广州某物流公司指定专人偷运至江苏、上海、山东、北京等地销售。

截至目前，该案已抓获嫌疑人员 23 人，其中抓获境外烟草公司的生产技术、管理骨干 11 人，上网追逃 4 人，彻底摧毁了这一集辅料提供、生产、仓储、运输、销售一条龙、全链条式的犯罪组织。

（金勇 整理）

主笔闲话

别让消费者一等再等



本期“投诉实录”讲述了一位消费者买了木门后，因产品出现了一些问题向厂家反馈，没想到拖了两年多，事情都没能得到有效解决。木门油漆迟迟不干，到底是什么原因还未得知，但厂家在处理消费者反映时的漫不经心，却实在是让人觉得有点寒心。

其实消费者的诉求很简单，只是希望能把问题解决。但师傅两次上门修理“小毛病”，依然未能让木门正常运作，此后就陷入了一拖再拖的困境。商家售后服务的核心是解决消费者的后顾之忧，而不是通过“拖”字诀打发顾客，问题不可能自己消失，不了了之绝非服务之道。

对于企业来说，消费者的感受本应该是至上的，一锤子买卖的事多做几次，会严重影响企业的声誉，对于那些想长久立足于市场的企业来说，绝对是得不偿失的事。如何在售后上给予消费者更好的体验，本不应是什么新问题，任何企业文化中这都属于重中之重。但愿这家木门公司能尽快解决消费者的问题，别再让消费者一等再等了。

金勇