

维权

周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简讯

松江海关

优化监管服务和营商环境

□记者 陈颖婷

本报讯 松江综合保税区是天猫国际在上海最大的进口商品仓储地，近两个月业务持续保持良好势头。为确保跨境电商“双十二”活动顺利进行，松江海关在“双十一”保障经验的基础上，制定了“双十二”专项保障方案，除了全天候翻班放行，更加派关员对进出区货物的查验、卡口进出环节进行实时监管，对企业申报的核放单即来即查，保证物流包裹的顺利进出。天猫国际松江平台“双十一”当日产生订单 260 万单，占当日上海关区跨境电商总订单量的 90%；“双十二”当日，平台共产生订单 37.4 万单，占当日上海关区跨境电商总订单量的 64%。

“对于消费者网购来说，方便快捷是主要因素。而对海关而言，我们的服务不仅仅是为了保证速度快，同时还承担着打击虚假贸易、保护濒危物种等多种职责。”松江海关保税监管二科科长黄素萍告诉记者，“在松江综合保税区正式挂牌的背景下，我们将持续优化监管服务和营商环境，全力支持跨境电商新业态发展。”

浦东市场监管局

多措并举服务张江企业发展

□记者 金勇

本报讯 张江作为“科创中心”的核心区和科学城的主战区，一直以来是承担上海科技创新发展重任的前沿阵地，积极发挥上海落实创新型国家战略核心基地作用。浦东市场监管局以商事登记制度改革为抓手，不断提升服务能级，促进市场准入便利化，努力助推张江营造一流营商环境。

浦东市场监管局一方面为重点企业提供“专属服务”，为重点项目量身打造专属方案；另一方面为科创板企业提供“精准服务”，开展广告、合同等法律法规宣讲 85 户次，为企业加强全生命周期服务指导。坚持提升企业感受度为目标，扶持中小企业成长，深入开展调研，问需问计；创新服务方式方法，主动回应企业需求。

金山开展专项整治

净化房地产中介市场

□记者 金勇

本报讯 近日，金山区房管局联合区市场监管部门、区发改委、区金融办等各个职能部门对金山区部分房屋中介进行联合检查。

工作人员首先前往位于龙翔路 957 号的一家房屋中介机构，逐一检查营业执照、租赁合同、经济服务合同、房屋买卖合同、网签秘钥等。检查过程中，工作人员发现该机构中介费设置不合理，并提出整改意见。在另一家房屋中介机构，工作人员检查了该机构的营业执照、备案证书等，并对其广告宣传单上的部分标语提出意见，要求其客观引导消费者，切不可虚假夸大宣传。

据了解，本次检查活动主要对投诉较多或已被处罚企业进行抽查，旨在进一步净化房屋中介市场，营造良好的交易环境。

投诉

实录

误入“李鬼”修理厂

当心被“宰”没商量

投诉人：兰小姐
投诉时间：2019 年 8 月

在当今商品经济的市场上，已衍生出大大小小的“李鬼”，常见的有家电维修点、苹果手机维修点等，大多是一些小的修理店冒充大品牌特约维修点，欺骗消费者的手段层出不穷，如维修配件以次充好，乱收费等。而今，“李鬼”汽车修理厂又现新套路。

刚拿到驾驶证没多久的兰小姐属于新手上路，在高速公路上不小心发生了单车事故，不久就有拖车赶到，对方详细询问了兰小姐的车辆信息及车险情况，等候片刻就有一名自称是保险公司的理赔员赶来。因从未

◆记者连线

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员立即与经营者联系，告知消费者的诉求，根据《消费者权益保护法》第八条：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利……”，消保委工作人员认为，该修理厂使用非原厂配件应当向消费者说明并取得消费者的同意，同时未进行理赔操作也影响了消费者的正当权益以及违反了

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，该修理厂以次充好并且更换好的零配件的行为显系欺诈，应向消费者承担赔偿责任。

“就兰小姐的遭遇而言，无疑是误信了所谓的保险理赔员的诤术，也轻信了这家修理厂的说辞。”金玮律师坦言，该名自称是保险公司理赔员的人身份不明，兰小姐并未注意核验，且轻信了该人推荐，选择了一家未必正规的汽车修理厂，以致产生损失。

“消费者依法享有知情权，这是法定权利，但为兰小姐提供修理服务的修理厂却显然未如实告知，存在欺诈行径。”金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》第八条的规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品

一周之“最”

最便宜的“名牌包”

近日，山东省青岛市城阳警方捣毁了一销售假名牌包包的窝点，抓获犯罪嫌疑人三名，初查涉案金额几十万元。

李某 2018 年因销售假冒注册商标的商品罪被判刑，2019 年被释放后一直没有稳定工作，8 月份一次偶然机会，认识了经营网店的崔某和权某，自称在某购物网

有过处理交通事故的经验，兰小姐没有第一时间报警及联系自己投保的保险公司，而是听信了那位理赔员的建议，支付拖车费用后，将受损车辆拖至某汽车修理厂。

因兰小姐车辆购买不久，仍在三包期内，兰小姐一再向修理厂强调，要求将车辆送至 4S 店进行维修。由于兰小姐发生的是单车事故，保险公司理赔 70%，剩余的 30% 维修费用需要兰小姐自行承担。修理厂老板一会儿说车辆先放在修理厂，稍后送去 4S 店，一会儿又不断游说兰小姐，称与 4S 店维修质量相同，但是比 4S 店价格便宜一半，且后续保险理赔事宜都可以交给修理厂来处理，兰小姐在稀里糊涂的情况下就将车辆留在了修理厂。

当时的承诺。消保委工作人员还表示，经营者存在主观方面的误导，有欺瞒消费者的嫌疑，根据《消法》第五十五条，消费者有进一步要求对方赔偿的权利。最终，经浦东新区消保委协调后，双方协商一致，车辆送去 4S 店重新维修，费用由经营者承担。

在此，浦东新区消保委提醒维修店，“坑蒙拐骗”的做法在当前的法治社会是行

或者接受的服务的真实情况的权利。同时，根据该法第五十五条的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

此外，金玮律师提醒广大车主，在选择汽车修理厂时应选择具备良好口碑与信誉的

过了两周，修理厂联系兰小姐表示车辆已维修好，兰小姐可以提车。兰小姐表示人在外地出差，等回来后去修理厂提车。修理厂老板听到兰小姐出差的消息后，提出马上交车付款，并将车辆开到兰小姐公司，由兰小姐同事代为接收。但是等兰小姐出差回来后看到车辆，感觉车辆还是有问题，就把车开到 4S 店做了全面检查。4S 店工作人员告诉兰小姐，修理厂维修使用的零件多是以次充好的杂牌零件，并且把好的零件做了更换。因保险理赔款也迟迟未到账，兰小姐联系保险公司后，发现修理厂并没有向保险公司上传理赔材料，理赔员也不是当时处理事故的人员。随后，兰小姐向浦东新区消保委投诉，要求退款和零件复原。

不通的。汽车修理厂作为服务的提供者，应当以诚信为本、自律经营，只有用优质的产品和诚信的服务，才会赢得消费者、赢得市场。同时，消保委提醒消费者，一旦遇到交通事故，首先拨打报警电话和保险公司电话，对不知从何而来的保险理赔员保持警惕；其次应该提高自身鉴别能力及自我保护意识，谨防上当受骗。

（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

厂家，通常情况下均是以 4S 店为宜，同时保险理赔应及时联系自己投保的保险公司咨询与接洽，而勿轻信不明身份人员的诤术。

记者 金勇

主笔闲话



随着互联网金融的发展，分期消费产品越来越受大众尤其是年轻一代的欢迎，市场规模也呈持续性增长。分期消费虽然便利，但容易产生非理性消费，可能导致个人过度负债，甚至埋下金融风险隐患。

作为一种预支付形式，分期消费特别吸引一些开支大的年轻人，一方面能缓解一时的困难，平衡收入和消费的周期，另

分期消费当理性

一方面，也具有一定的诱惑性，容易产生非理性消费。一旦出现逾期还款，除了要支付滞纳金利息外，还可能会影响自己的征信度，甚至会被暴力催收。尤其是一些非正规的金融平台，以“零利息”等夸张广告为噱头，给消费者设下各种陷阱，稍有不慎，就会上“套”。因此，消费者在选择分期消费的时候，一定要选择正规的金融机构，同时充分了解相关的协议条款，以防上当受骗。但说千道万，如果消费者不能量力

而为，经不住诱惑，那很容易出现个人财务危机，严重影响个人的正常生活。

消费者在保持理性消费的同时，监管部门也应及时出台分期消费指导性的规定，更要建立统一的征信平台以及欺诈和非法侵害消费者的企业目录，对有违法行为的不规范金融公司应严厉惩处，全链条监控风险，对消费者进行风险提示和正面引导，最大限度防止消费者滑入过度消费的泥潭中。

金勇