

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简讯

上海知识产权法院 足不出户进行网上庭审

见习记者 张叶荷 通讯员 陈颖颖

本报讯 疫情当前，近日，上海知识产权法院采用网络庭审的方式审理了一起上诉人某企业管理公司与被上诉人陈某特许经营合同纠纷案，该案主审法官、法官助理和书记员在法庭，上诉人代理律师在上海家中，被上诉人陈某在安徽省某地农村，三地连线实现足不出户开庭。这也是新型冠状病毒疫情防控期间，上海知产法院采用网络庭审方式审理的第一起案件。

根据案件的实际情况，上海知产法院从2017年6月起，陆续尝试在多起案件中采用远程视频的方式进行调解、听证、开庭等。经过不断实践和完善，上海知产法院互联网庭审系统已相对成熟，截止2019年底，法院共有6个互联网法庭和1个远程调解室。春节期间，上海知产法院在预判疫情基础上，加班加点改造相关法庭和设备，在原有基础上，在14个法庭、7个调解室内全部增设互联网审判系统。

2月3日上班后，上海知产法院排摸了即将开庭审理的案件，在排查中，法官发现一起特许经营合同纠纷案的双方当事人证据材料齐全，可以直接开庭，唯一的便捷就是被上诉人在安徽某地农村，村里已经封路。法官综合考虑案件实际情况，经征询双方当事人意见后，选择采用网上庭审的方式开庭审理。在整个网络庭审过程中，信号画面清晰，声音清楚，能与法庭现场同步。整个庭审井然有序，全过程持续1小时左右，该案将在审理后择日宣判。

庭审结束后，书记员和双方当事人、诉讼参与人沟通并校对审理笔录，告知参加审理的当事人和其他诉讼参与人当庭阅看。通过专用软件系统，法院对整个庭审过程录音录像，电子笔录的传阅和当事人意见的回传也做到了全程可控、全程留痕，兼顾安全性、真实性和实时性，得到了双方当事人认可。在新型冠状病毒疫情防控关键阶段，上海知产法院建议各位当事人，尽量采取在线视频方式参加庭审，减少外出。

普陀一男子 出手打伤保安被行政拘留

记者 王川

本报讯 日前，一男子拒不配合防疫志愿者小区出入登记工作，还对上前劝阻的保安拳脚相加，最终被普陀警方处以行政拘留。

2月5日上午8时40分许，普陀公安分局石泉路派出所接到报警称，石泉路450弄小区门口有一男子拒不配合防疫登记，并且殴打保安。接报后，警方立刻赶赴现场进行处置，将涉嫌殴打保安的男子控制并传唤至派出所询问调查。

经调查，这名男子姓张，是该小区住户，对社区疫情防控有关工作要求不以为然。当天上午，张某因出入小区登记问题与志愿者和保安发生冲突，并殴打了保安。事后，经过民警教育，张某对自己的违法行为后悔不已。2月5日，张某因殴打他人的违法行为，被普陀警方依法行政拘留10日并处罚款500元的行政处罚。

装潢先报低价再涨价 消费者不满怒而投诉

投诉人：陈先生
投诉时间：2019年6月

消费者陈先生2018年12月31日与装潢公司签订装修合同，合同约定2019年1月8日开工，工期约定为60天，在装修中却额外出现了很多项目款，陈先生对此无法接受。但和商家交涉后却没有任何结果，装潢公司于5月12日发出停工通知单，陈先生

生则要求按原合同付费并尽快完工。

陈先生表示，当时商家不知如何知晓他要装修房屋后，多次来电和他联系并报价，考虑到的确有装潢需求且商家的报价经比对应后，发现性价比也比较合适，考虑再三，陈先生决定和该装潢公司签署装潢合同。一开始工程没什么问题，但不久陆续多出了许多超出合同的付款项目，陈先生表示不理解并联系商家进行交涉，商家答复超出合同

约定预算的要另外收费，包含有：超出的施工面积、材料、项目等。陈先生一听就觉得不对了，当初是商家上门测量并造出预算单及施工图纸，商家再根据预算单给出了施工费用并签署施工合同，现怎么会有多出的收费项目？陈先生据此拒绝支付合同外任何费用，但商家以停工要挟并发出了停工通知，和商家交涉无果情况下，陈先生只能向浦东新区消保委求助。

装修合同的投诉成为主要问题。消保委提醒消费者，首先低价是商家吸引客源的手段，消费者要根据自己房屋的实际情况及装潢需求先行预估，确定一个合理的价格区间，在此基础上对商家的报价进行比对。其次，要选择经营规范、信誉好、规模大的家装公司，装潢质量和售后服务更有保障。同时，细化装修合同，对施工面积进行核准，对装修材料的品牌、数量、颜色及验收等重要事项进行详细约定，同时约定增减项目必须书面确认。最后，在施工过程中加强沟通，遇到增减项目一定要向商家索要施工变更单并仔细确认，如有疑问不要贸然在变更单上签字。

◆记者连线

浦东新区消保委工作人员在了解情况后，约请商家及陈先生一起进行协商。在调解中，商家负责人表示增加的收费是超出预算外的收费，包含有：水电项目、泥工项目、设计费及橱柜门套项目，这些施工项目远远超出了预算。消保委工作人员质问装潢公司负责人：商家实施上门测量、造预算，现为何有很大出入？商家负责人推脱表示是设计师的问题，他是现场施工的，发现问题后他及时联系客户，告知客户超出合同预算外的施工要增加费用。在调解现场，双方对于超出预算的施工问题发生争执，调解工作无法进行，消保委工作人员建议双方去施工

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，部分装潢企业以低报价吸引客户而之后在实际施工过程中不断增加结算费用是其惯用的“伎俩”，消费者应特别注意防范，其中双方的装潢合同如何约定价款结算是关键问题。

“就消费者陈先生的遭遇而言，该装潢企业或有实施欺诈的行为。”金玮律师表示，在该装潢企业已派员上门为陈先生家测量并制作预算单及施工图纸的情形下，应对整个装潢工程的造价作出充分的评估，因此其报价应作为双方结算的重要依据，除双方之间签订的装潢合同另有约定外，该装潢企业以多种名义额外计收装潢价款甚至以停工相要挟的行为显属不当，不排除其故意告知消费者虚假情况并实施欺诈的可能性。

金玮律师指出，通常情况下，消费者与

现场对施工项目一一确认，再根据确认结果进行商榷，对此双方均表示接受。

不久后，浦东新区消保委再次联系双方进行第二次现场调解。根据双方在施工现场确认结果，陈先生表示可以适当增加费用，但要追究商家故意造错预算忽悠他签约的责任。商家也愿意适当承担相关责任，并在施工费用上作出让步，双方达成处理意见：商家在水电项目、泥木项目、设计费及橱柜门套方面优惠8000元，陈先生最终实付增加款15371元。

在浦东新区消保委收到的有关房屋装修的消费投诉中，利用低预算吸引消费者签订

装潢公司在签订装潢合同时可以明确约定“闭口价”，即由装潢公司保证在合同约定范围内不会增加其他任何费用，以尽可能避免施工过程中装潢公司“坐地起价”的情形发生。若装潢公司提出不合理增加项目并要求消费者再额外付款，甚至故意以停工相挟的，则消费者应勇敢说“不”，并可以明确表示将会采取诉讼等方式维权，以对装潢公司起到震慑作用，迫使其不再恶意加价。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择装潢企业时，应选择具有一定规模且拥有良好口碑信誉的企业，而非盲目轻信低报价的企业；同时，在签订合同时，也应注意对合同条款予以严格审核，并应特别关注合同约定的装潢范围、项目及所对应款项金额是否已覆盖自己的实际所需，如可能产生装潢范围、项目与工程量调整的，也应对所调整



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

工程量的计价原则予以约定，以尽可能避免双方对最终的结算依据与价款金额产生重大分歧与矛盾；另，在对变更项目及工程量调整予以确认时也应注意审核，尤其注意是否涉及到结算价款的调整，确认无误后方可签字。

记者 金勇

（金勇 整理）

一周之“最”

最“三无”的口罩

进价只有0.4—0.5元/只的“三无”口罩，在网上卖出近5元/只的高价。但法网恢恢，疏而不漏。日前，湖南省常德市市场监管局联合公安部门一举查获问题口罩120万只，涉案金额600万余元，3

名犯罪嫌疑人被采取刑事强制措施。

经查，因当前正值新型冠状病毒感染的肺炎疫情高发期，市场上很难购买到防护口罩，但网络上口罩销售量巨大。犯罪嫌疑人鲁某某等人瞅准这一“商机”，通过网络联系湖北某民用口罩生产企业，于1月25日至28日，分三批购进总价100万余元的普通防护口罩230万余只，

主笔闲话



新型冠状病毒肆虐神州，全国人民都在全力抗疫。有钱的出钱，有力的在出力，通过各种形式助力这场攻坚战，但在此过程中，有哪些法律边界需要注意呢？本期“权威曝光”整理了全国普法办汇总的相关法律规定，对如何在当前疫情中勿踏法律红线，进行了详细的解答。

什么可以做，什么不可以做？大多数人对此只有一些模糊的概念，通常都只会

防疫，不能踩踏法律红线

遵循一定的常识来规制自己的行为，但法律却是个硬杠杠，一旦踩踏就必须承担相应的法律责任。

在传染病暴发、流行时，政府部门可以依法切断传染病的传染途径，包括限制一些人群聚集的活动，停工、停业、停课，封闭可能造成传染病扩散的场所，但没有规定可以挖断道路、封闭他人房门；而个人如果编造虚假的疫情进行传播，或明知是虚假信息，故意传播，并严重扰乱社会秩序的，将承担相应的法律责任，但不是所有

与疫情相关的未证实信息都属于谣言，同时如果不是故意行为，也不能轻易认定为违法；经营者如违反法律、法规牟取暴利的将受到惩罚，但正常的市场因素导致的价格波动不应该受到处罚……

法律的规定很明确，尽管在某些地方也有模糊之处，但整体上却是一个完整的框架，有明确的主客观要件，因此，只要个人的行为在框架内，不逾矩，不违规，就不会踩踏法律红线，也就不会在当前特殊情况下添乱了。

金勇

从2019年10月1日至31日，我支队民警依法扣留的车辆中，由于车主和驾驶人逾期未来接受处理而滞留的涉案车辆共计561辆，其中普通二轮14辆、轻便摩托车16辆、电动车413辆、小型汽车5辆、人力三轮73辆、正三轮1辆、自行车35辆、残疾人车4辆。根据《中华人民共和国道路交通安全法》第112条之规定，现将下列车辆公告（公告中无车牌号按照扣留车辆日期进行编号/月/日/序号）。公告三个月期间，车主及驾驶人逾期仍不接受处理的，对扣留的车辆依法处理。

上海市公安局
长宁分局交警支队
2020年2月11日

序号	当事人/车牌	车型
1	李平浩	人力三轮车
2	刘彦刚	普通二轮摩
3	程卫	电动自行车
4	刘胜霞	电动自行车
5	李效南	电动自行车
6	曹新标	人力三轮车
7	宋辉	电动自行车
8	陈明淡	电动自行车
9	叶超	人力三轮车
10	葛乐	电动自行车
11	陈仲民	电动自行车
12	韩国人	电动自行车
13	韩国人	电动自行车
14	徐海跃	电动自行车
15	王金明	电动自行车
16	汪振侠	电动自行车
17	杨小莲	电动自行车
18	陈灯有	人力三轮车
19	穆满意	电动自行车
20	穆凤占	电动自行车
21	杨昌银	电动自行车
22	胥桂宝	电动自行车
23	薛松雷	电动自行车
24	邵涛	电动自行车
25	林家伟	电动自行车
26	邹先旺	人力三轮车
27	陈小礼	自行车
28	刘英豪	电动自行车
29	侯素贞	人力三轮车
30	李美娣	电动自行车
31	张南操	人力三轮车
32	姜克昌	电动自行车
33	李鹏飞	电动自行车
34	高善国	人力三轮车
35	刘刚	人力三轮车
36	俞日保	人力三轮车
37	付业俊	电动自行车
38	张永强	电动自行车
39	李茂升	电动自行车
40	宁良刚	电动自行车
41	顾怡	电动自行车
42	董文斌	轻便二轮摩
43	黄云娥	电动自行车
44	彭青	电动自行车
45	沈玉海	电动自行车
46	曹州正	电动自行车
47	曹锡同	轻便二轮摩
48	刘小凤	自行车
49	唐书明	电动自行车
50	杨沛素	自行车
51	丁仁庆	电动自行车
52	乔同珍	电动自行车
53	王汉美	自行车
54	蒯海使	电动自行车
55	秦长友	电动自行车
56	朱琴	电动自行车
57	张巨高	电动自行车
58	裴登越	电动自行车
59	翁永丽	电动自行车
60	胡涛	电动自行车
61	付德法	自行车
62	于伟	电动自行车
63	孙二旺	电动自行车
64	李雷	电动自行车
65	无名	电动自行车
66	无名	电动自行车
67	无名	电动自行车
68	无名	电动自行车
69	无名	电动自行车
70	无名	电动自行车
71	无名	自行车
72	无名	自行车
73	无名	自行车
74	刘云	电动自行车
75	田金杰	电动自行车
76	胡芙蓉	电动自行车
77	李振乾	电动自行车
78	张洪琪	电动自行车
79	陈佳驰	电动自行车
80	甄慧如	电动自行车
81	李奇	电动自行车
82	徐洋	电动自行车
83	杨家杰	电动自行车
84	山美华	自行车
85	许鑫锋	电动自行车
86	李鸣	轻便二轮摩托

（续转A2-B2中页）