

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

奉贤区市场监管局

打击流通环节冻品走私

□记者 金勇

本报讯 为严厉打击走私违法活动，全面构筑“打、防、管、控”的反走私立体防线，防控走私冻品行为，加大食品流通领域内冻品的监管与整治，奉贤区市场监管局组织开展打击流通环节冻品走私专项行动。

本次专项行动以肉制品、海鲜等冻品为重点检查商品，以冷库为重点检查场所，以贮存、批发销售为重点检查环节，重点摸排、查处食品贮存、运输服务经营者和商贸企业的走私违法活动。通过查验经营者证照（备案证明）、进口食品的原产地证书、入境货物检验检疫证明、销售合同、发票等，严格核查报关证明以及经营者销售记录等，筑牢打击冻品走私的防线。

截至目前，奉贤区市场监管局共计摸排商贸企业 281 家，出动监督检查人员 120 人次，检查食品经营企业 95 户，检查冷库 20 户，暂未发现冻品走私行为。

宝山文旅打造

“四史”主题教育旅游线路

□见习记者 张叶荷

本报讯 近日，记者从宝山区文旅局获悉，该区在“四史”主题教育中探索新模式，依托旅行社、社会公益组织、国家金牌导游上海联合工作室等市场主体和社会资源的力量，将红色文化资源转化为旅游产品，打造讲得出故事、悟得到情怀、触得到灵魂的“四史”研学旅游产品。

据了解，面向游客推出的“四史”主题教育旅游线路，充分体现时代特征、宝山特色、文旅特点，以“筑梦、初心、振兴、文复”四个主题，串联宝山文博场馆、文创园区、公园景区，通过连点成线，以“旅游+研学”的方式，把 40 年的改革开放史置于新中国 70 年发展史的大背景中学习，把 70 年的新中国史置于近百年党的奋斗历程中学习，把百年党史置于社会主义发展史中学习。

52 所高校

携手参加设计挑战赛

□见习记者 张叶荷

本报讯 近日，上海交大设计学院 IIDE（国际工业设计工程）项目中心以“后疫情时代”为背景，“人与人之间的距离”为主题，主办的“FourC Challenge 24 小时设计挑战赛”，在线上火热拉开帷幕。在短短一周内，该比赛就吸引了来自哈佛大学、悉尼大学、清华大学、上海交通大学等 52 所境内外高校的 200 余名学生踊跃报名。

据了解，此次设计挑战赛旨在有限时间里激发参赛者的想象力与创造力，在有限的 24 小时内，凝聚不同国籍及背景的青年，以不同的视角共同探索和解决社会问题，并提出具有创新性、科学性、前瞻性的设计方案。本次竞赛邀请到多位业界设计专家、医疗专家、业界大咖分享相关主题演讲、开展竞赛过程指导，并作互动评审。

会员卡积分无故被扣 “操作失误”就能过关？

投诉人：余女士

投诉时间：2020 年 4 月

会员积分是商家针对顾客消费而给予的一种奖励，可以按比例兑换消费优惠券享受购物折扣，具有经济价值，且价值可以通过货币来衡量，属于财产性利益。但消费者余女士的积分卡竟然被随意减扣了，据了解，

余女士曾在购物时办理了一张某知名品牌专柜的积分会员卡，购物时已有了一定数量的积分。3 月 13 日，余女士突然收到一条短信，显示会员卡积分被无故扣减 846 积分，再三询问对方后得知是店员未经余女士同意，私自使用会员信息给其他客户享受会员服务。

余女士表示，发生这种情况很明显是公司的内部管理出了问题。她说，“如果会员

信息可以随意被使用，积分可以随意被减扣，万一会员卡内有预存款，是不是也可以随意被减扣呢？”余女士认为商家的行为严重侵犯了消费者的财产安全，公司应该引起重视，她要求对方公开给予道歉。

由于余女士与商家多次交涉都未得到合理解释及处理方案，无奈之下，她拨打了 12315 投诉电话寻求消保委帮助。

◆记者连线 ◆

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员在第一时间跟该品牌区域经理杜女士取得联系，了解到是店员把消费者余女士的会员信息和另一个会员搞错了，承认是门店操作失误给消费者带来了困扰，也已去电给余女士赔礼道歉。

工作人员在调解中提醒经营者，此次操作说轻了是失误，但失误背后隐藏的财产安全问题不容小觑，希望公司引起重视，不要再发生此类错误而影响公司的信誉度。

最终，在浦东新区消保委的协调下，经营者为了弥补自己所所谓的“操作失误”，赠送给余女士价值 300 元的商品作为补偿，而

余女士也愿意退让一步，接受对方的处理结果，并希望经营者能够引以为戒。

根据《消法》第七条规定：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。第十一条规定：消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。因此，余女士完全有理由就积分被盗刷或者误刷提出赔偿要求。

在此，消保委提醒广大消费者，很多商家会以会员卡的形式来吸引消费者，每次的

◆律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，会员积分具有一定的经济价值，属于财产性利益，商家无故扣减积分的行为显然侵害了消费者的合法权益，消费者有权索赔。

“商家保障消费者的财产安全系其法定义务，造成消费者财产损害的，应当承担赔偿责任。”金玮律师指出，根据《消费者权益保护法》第七条的规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。第十一条的规定，消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害

的，享有依法获得赔偿的权利。

“就消费者余女士的遭遇而言，不排除其会员信息被泄露的可能，如若消费者因其个人信息遭到泄露而蒙受经济损失的，经营者应作出赔偿。”金玮律师也指出，《上海市消费者权益保护条例》第三十一条第二款的规定，经营者应当建立健全信息保密和管理制度，制定信息安全事件应急预案，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，经营者应当立即启动应急预案，采取补救措施，及时通知消费者。

此外，金玮律师也提醒广大商家，应建立健全会员信息保密和管理制度，为消费者



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

提供真正的优质会员服务，保障消费者人身、财产安全。

记者 金勇

一周 打假

河南查获制售假香皂案件

日前，河南省鹿邑县市场监管局根据群众举报，在该县杨湖口镇郭河滩村现场查获假冒植物芦荟香皂成品 3 件，造假原料若干，某驰名商标香皂包装若干，造假“设备”1 套。此案仍在进一步调查处理中。

造假现场是一农家小院。造假设备

仅为一只 50 升塑料水桶、1 组塑料香皂模具而已。造假嫌疑人郭某将几种化学原料倒入塑料水桶内搅拌成糊状，再分装在模具内，待风干后倒出，经过包装、装箱、封箱等程序，即能完成全部生产过程。

据郭某交代，他曾在安徽某日化公司工作过，熟悉香皂生产过程。受疫情影响，郭某没能及时返厂工作，于是就打起了造假的歪主意。他购买相关原料

和包装，试着在自己家里加工起了假香皂。本打算先生产四五箱，拿到安徽合肥探探销路，如果销路顺畅就扩大生产；如若销路不畅就收手。没想到，一开始就被执法人员捉住了。郭某十分后悔，表示愿意为自己的违法行为“埋单”。

办案人员表示，案件虽小，但折射的问题不容小觑，市场监管执法人员必须严密监管，不留死角。

（金勇 整理）

主笔 闲话



陪家里老人看病，因为医疗保险，老人自付部分并不高，该吃药吃药，该治疗治疗，完全没有心理包袱。尽管我国的医疗保险制度还有很多地方需要完善，但从常规看病来说，尤其是对于日渐衰老多病的老人，医疗保险如一张“护身符”，极大地保障了他们的生活质量。但时常也会听闻一些“骗保”“骗药”的事例，为个人私利，将手伸向医保基金的大池子，还沾沾自喜，认为“有便宜不占白不占”，如此行径一旦积少成多，将会对

医保卡随便“借”，后果很严重

我国的医疗保障制度带来非常大的危害。日前，上海对 2011 年《上海市基本医疗保险监督管理办法》进行了修订，并于 6 月 1 日起正式施行。本期“专家坐堂”围绕新修订的《管理办法》，以案释法，对“骗保”行为重拳出击，保障医疗保险基金能够用在刀刃上。

国家医保基金关系到每个人的切身利益，是国家给予参保人员的“红利”，可以说这是很多人的“救命钱”。但有些人就是耐不住自己的那点贪欲，挖空心思钻监管漏洞，不仅自己持卡刷药，还向周围的人施以小恩小惠借来医保卡，通过与药

贩子勾结，大肆开药，把医保当成了“唐僧肉”。上海新修订的《管理办法》针对这些“骗保”行为，对相关条款予以完善，并提高了违法成本，有望能遏制“骗保”行为猖獗泛滥。

法律法规逐步在完善，但要想真正见实效，还是要看执行的力度。新规对医疗机构、药店、个人、管理部门的行为都有了规制，但怎样去处理监管机制不够完善、监管方式相对粗放、执法力量严重不足等现实困境，才是有效打击“骗保”行为的切实保障。

金勇