

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

浦东公安 整治非法营运车辆

□ 记者 陈颖婷 通讯员 蒲公轩

本报讯 现如今，我们的生活中充斥着各种网约车平台，在便利了我们生活的同时，一些违法驾驶及运营行为也会带来安全隐患。从 7 月 1 日开始，浦东公安分局国际旅游度假区公安处会同辖区城管部门一同开展非法营运车辆专项整治行动。

据了解，截至 7 月 31 日，该专项行动中已查处 47 名非法营运驾驶员，警方主要针对车辆逾期未检验、超员载客等威胁道路安全的交通违法行为予以处罚，城管则会同警方对无证营运违法行为予以处罚，双管齐下确保迪士尼周边道路安全畅通。

警方提示，营运网约车需要相应的网约车从业资格证及行驶证、驾驶证，没有网约车从业资格证的驾驶员驾驶网约车属于违法行为，一旦发生交通事故保险公司会拒绝赔偿，不但危害驾驶员自身安全，更是对乘客安全极度不负责任，侵害乘客的合法权益。

虹口区消保委 网上普及护眼习惯

□ 记者 金勇

本报讯 8 月 8 日下午，由市消保委保健办、虹口区消保委主办、上照协协办的虹口区消保委 5G+ 云课堂第三期“保护心灵之窗”爱眼护眼直播间开课了。消保委特邀嘉宾走进直播间，为暑假居家的小朋友普及如何在日常生活中保护好眼睛，养成良好的护眼习惯，以及家长如何做好居家学习的小朋友选购合适的灯饰照明。

复旦大学附属华山医院眼科副主任医师肖以钦博士演讲课题《近视的常见误区和防控》、上海时代之光照明电器检测有限公司高级工程师宋洁琼以“为孩子居家学习营造健康的光环境”为主题进行了授课。

虹口区消保委此次主办的“云课堂”普及了爱眼护眼知识、消除购买护眼台灯的消费误区，直播课堂还与消费者远程互动，取得了良好的社会效果。

虹口区商务委 检查成品油零售经营企业

□ 记者 金勇

本报讯 当前正值夏季高温时期，安全生产形势不容懈怠，为进一步推进“放管服”改革，完善对区域内成品油零售经营企业的经营管理指导工作，近日，虹口区商务委开展了区内加油站安全生产专项检查。

虹口区商务委检查组抽查了中油晟隆、中石化新市南路站、群帆站等 5 家加油站以及一家零星用油企业，按照《成品油零售企业管理技术规范》相关要求对加油站在营销管理、价格管理、计量管理、质量管理、财务管理、安全管理等六方面内容进行了较为全面的检查，对台账记录、消防器材维保等方面存在的问题提出改进要求，并责令即时整改，督促企业进一步抓实抓细日常安全生产管理，深化隐患排查治理，坚决遏制重大事故发生。

买新车到手却是展车 消费者换车遭拒咋办

投诉人：韩先生

投诉时间：2020 年 7 月

今年 6 月 26 日，市民韩先生在某汽车销售公司购买了一辆比亚迪汽车，提车时发现对方提供的是展车，联系对方要求换车却遭到拒绝。韩先生向浦东新区消保委投诉，

要求对方尽快更换新车。

韩先生表示，自己当时和商家签订购车协议并支付了相关费用，提车时才发现商家提供的车辆竟然是展车。发现该情况后，韩先生立即同商家反映交涉，但商家负责人同销售人员均表示其所购车辆就是展车，事先告知并得到他认可后才办理的相关手续，现

车辆相关手续已办理，因此无法换车。

韩先生称，商家根本没有告知车辆是展车的相关信息，也不存在所谓的“事先告知并得到他认可后才办理相关手续”一事。韩先生苦笑着称，“谁会花同等的钱，放着新车不要去买展车。”韩先生认为商家有消费欺诈的故意，坚决要求商家换车。

◆ 记者连线 ◆

在了解具体情况后，浦东新区消保委工作人员联系了商家销售负责人王经理，反映被诉情况及相关信息。王经理表示，在客户订购车辆时的确事先告知了车辆为展车，在展厅现场，销售员也明确告知客户交付车辆是展厅里的车辆，因此并不存在客户不知晓其所购车辆是展厅里的展车的情况，现在客户提出换车要求无法满足。

在王经理明确表态后，浦东消保委工作人员随即提出质疑，按照经营者的说辞，消费者要的是展车，那么合同中就应该明确约定汽车的品牌、汽车标识号码、发动机号

码、汽车代码（车架号）等要素。现在从购车合同上看，车辆相关信息包括车辆颜色等均未注明，同时经营者也无法提供其他证明表明消费者认可购买的是展车这一情况。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》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”以及第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”之规定，消保委工作人员表示，如无确切证据证明消费者的确知晓车辆相关信息，消保委将支持消费者的诉求。

在消保委工作人员的交涉和沟通下，王

经理表示会尽快提供处理意见。两天后，王经理回复表示同意给消费者换车，并已联系消费者上门处理，现消费者已无异议。

浦东新区消保委提醒经营者，告知消费者有关商品的信息是经营者应尽的义务，特别是关系到消费者对是否购买进行决策的重要信息，应该明白、准确地告知消费者。如果对商品有特殊的约定，应在协议中明确注明，这样不仅维护了消费者的权益，也证实了经营者履行了事先告知的义务，因此，合同或协议书应该充分体现双方真实意思，也将成为双方维护各自权益的有力证据。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，经营者在客户不知情且未同意的情形下将展车替代新车出售并交付给消费者的行为，已构成违约与欺诈，依法应当承担相应的民事责任。

“所谓欺诈是指故意告知消费者虚假信息或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的行为。”金玮律师表示，就消费者韩先生的遭遇而言，经营者应系隐瞒了所交付的车辆系展车的情况，存在欺诈情形。通常情况下，除非买卖合同中明确约定买卖的车辆系展车或对车辆有特定化的约定，否则就交易习惯均应认为是新车交付，现经营者主张已事先告知消费者并征得消费者同意的，则应由经营者承担相应的举证责任，如若无法举证的，则应当认定系“故意

隐瞒真实情况”。

金玮律师指出，根据《消费者权益保护法》的规定，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。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。经营者的欺诈行为显然违法，并严重损害了消费者的合法权益，根据《消费者权益保护法》的规定，消费者有权主张“退一赔三”。

此外，金玮律师提醒广大消费者，消费者在购买商品时，尤其在购买价值较高商品时，应该具有证据意识，对票据、产品质量



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

说明等相关证据要有意识保存。如果遇到消费争议，可以寻求消费者权益保护组织支持，必要时可以起诉。

记者 金勇

一周 打假

假冒网红坚果案值达千万

近日，有人买到了假冒网红坚果，浙江省海盐县公安局果断出击，破获了一起制售假大案，涉案金额达 1000 余万元。

去年底，家住浙江海盐的姚先生，在网上以 126 元的价格购买了 2 盒国内网红品牌的坚果，回家一尝，发现味道不太对劲。姚先生怀疑买到了假货，于是报警。

海盐县公安局巡特警大队受案后，立即将样品送去这家坚果的生产厂家，经过厂家鉴定，商品确实是假冒产品。

警方发现，这家销售假货的网店店主为邵某，位于安徽雒溪县。而他的上家疑似为生产窝点，位于湖南省涟源市。今年 6 月初，海盐警方赶往湖南和安徽，对案件展开进一步侦查，随后展开收网行动。

行动当天，警方抓获犯罪嫌疑人 6 名，捣毁生产窝点 1 处、存储窝点 3 个。现场堆

满了各种成品、半成品、原材料和各种包装袋等。警方现场查扣了坚果产品 1000 多箱，用于生产的各类原材料 2 吨多，以及生产的各类设备，总共有 10 余套，经过初步计算，总案值达到了 1000 多万元。

据警方调查，犯罪嫌疑人购买原材料、生产加工，不仅在微信朋友圈售卖，还在多个购物平台开起了网店，并在全国发展了 20 余个代理，形成了网上接单、厂家直发的销售模式。

主笔 闲话



近日，张玉环无罪释放一案受到了各方关注，而张玉环前妻宋小女在接受采访时真情流露也感动了不少网友。关于该案发后续追责、赔偿的问题姑且不说，但对于网上一些向这两人尤其是后者“泼脏水”的行为实在让人不解，甚至愤怒。

有些人质疑宋小女如此高调是贪图可能的赔偿金，也有人苛责作为前妻的宋小女当初没有“死磕”，甚至还有个别所谓的“大 V”认为只要能拿到国家赔偿，张玉环的牢就没有白坐。如此等等，实在让

别乱泼“脏水”

人诧异和恍惚，这些藏在手机屏幕后面的人是否有人类最起码的共情和同理心？实在是令人怀疑。对于贪图赔偿金的问题，宋小女随后在接受采访时明确表示自己不会去参与分配。这样的表态其实大没必要，张玉环如何分配自己的财产，那是属于他个人的权利和隐私，别人无权干涉，也没有必要知道。

而其他的那些“脏水”，就更不值得当事人回应了，个别所谓的“大 V”也因口吐污言而被永久禁言。网上有些人特别热衷于去苛责受害人，他们总是站在道德高地俯瞰他人，以此去寻找一些在现实中

永远无法获得的优越感。的确，在现实中，“完美”受害人基本上是不可能存在的，尤其是这个“完美”还是被某些人恶意定义后。但既然是受害人，那就意味着当事人的合法权益受到了侵害，而无论受害人是否“完美”，他都应该获得法律的救济，并让施害人受到应有的法律制裁。这才是法律的本意，同时也是道德的指向。

其实，热衷在网上苛责他人的，就凭这一点即可知其道德水平之低下。当他们整天忙着泼“脏水”的时候，殊不知，自己早已被脏水浸泡太久，已经分不清干净和肮脏了。

金勇