

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

“匠心筑梦 创新未来”

第十届上海职工科技节开幕

见习记者 谢钱钱

本报讯 在 2020 年全国科技活动周和上海科技节举办之际，近日，第十届上海职工科技节拉开帷幕。记者了解到，本次职工科技节主题为“匠心筑梦 创新未来”。

据悉，科技节期间，市级层面将开展四大活动，包括科学之夜——上海工匠秀场专题活动；上海工匠技术服务队进园区、进企业，开展技术咨询，技术培训，技术服务等活动；上海职工科普讲师团进企业、上海工匠讲堂活动；还将举办首届长三角地区职工数控技术优秀论文发布活动，会同苏、浙、皖三省工会和职工技协组织，搭建“长三角”高技能人才技术学习交流平台。

区局（产业）和基层单位层面也将开展四大类活动。此外，本届职工科技节还首次推出了上海职工科创嘉年华活动，邀请具有丰富授课经验的上海工匠在“技能强国——产业工人技能学习平台”上开设“工匠讲堂天天讲”。

普陀与深圳宝安

签订合作框架协议

见习记者 谢钱钱

本报讯 近日，上海市普陀区政府与深圳市宝安区政府签订缔结友好城区深入合作框架协议，将围绕党的建设、商贸合作、城市管理、社会治理等方面开展多种形式的对口合作与交流。

普陀区委副书记、区长姜冬冬表示，宝安区和普陀区有着天然的相似基因，有着类似的城市底色，有着互补的合作潜力。全国上下正在加快形成“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”新的发展格局。宝安区和普陀区分别地处深圳和上海两大一线城市，在这样的一个背景下，双方加强交流，深化产业、商务、社会治理等方面的合作，前景广阔、未来可期。姜冬冬希望，普陀区和宝安区能以本次签约为起点，进一步探索建立区域合作交流发展新机制，共享发展新机遇，共创合作新篇章。

虹口区城管执法局

守护“舌尖上的安全”

记者 金勇

本报讯 为进一步保障居民食品安全，虹口城管机动中队从提升餐厨垃圾及废弃油脂处置规范等角度入手，切实保护居民“舌尖上的安全”。

随着上半年复工复产的有序推进，大部分餐饮单位已经恢复了往日的经营，但是受疫情影响，许多餐饮店铺内的管理人员有所更换，更有不少新店铺刚刚开业，这些新来的店铺管理者对废弃油脂的处置比较陌生。虹口城管机动中队在与相关收运单位、市容局废管科等多方联系之后，针对辖区内已签订废弃油脂收集处置协议，对不符合规范的餐厨废弃油脂产生单位进行走访，检查这些餐饮店铺废弃油脂收集容器使用情况和台账登记情况，对未按要求建立餐厨废弃油脂记录台账的商铺开具了责令改正通知书，并约谈当事人。

美容店先消费后退钱 消费者要小心新陷阱

投诉人：刘女士

投诉时间：2020 年 7 月

生活中有关美容美发卡的销售，商家促销套路多、陷阱深，许多消费者都有上当受骗的遭遇。

刘女士是某护肤造型店的长期顾客。去年 5 月 9 日，刘女士到该店做头发，在接受服务过程中，该店经理石小姐称最近与一家美容产品厂家合作一个项目，产品非常好，

就是有点贵，产品价格 5.6 万元，因为刘女士是店里老顾客，可以享受免费体验，前提是

是一年必须做完 36 次，并且每次要按时前来，做完后只要推荐一位新客户就可以了。刘女士觉得对方的提议挺合理的，越听越心动，就立刻答应了。石小姐拿出一份合同让刘女士签字，出于对石小姐的信任，刘女士没有仔细看合同就直接签字了。随后，石小姐说，担心刘女士一年做不满 36 次，或者每次不能按时来，为了相互制约，要求

刘女士先把钱支付了，一年后再全额退款。刘女士当时觉得对方的要求没什么问题，于是爽快地支付了 5.6 万元。

到了今年 5 月 8 日，一年的约定时间到了，刘女士也按时完成了 36 次服务，于是信心满满地前往某护肤造型店申请退款，此时店家以刘女士没有推荐新客户为由拒绝退款。刘女士对店家的说辞完全不能认同，在双方协商无法达成一致的情况下，只能拨打 12315 寻求帮助。

◆ 记者连线 ◆

浦东新区消保委工作人员接到刘女士的投诉后，立即联系商家石小姐告知投诉事由和相关事项，并寻求解决方案。石小姐称，刘女士在体验过程中没有给予店家和产品正面宣传，也没有推荐一位新客户，按照合同约定没有办法退款。消保委工作人员反问，“到底是什么样的产品，36 次体验需要 5.6 万元，折合每次约 1500 元？”对此，石小姐没有直接回答，只是说会与刘女士沟通处理。几天之后，石小姐给刘女士的答复是：

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家的行为是否构成欺诈关键看商家是否故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况，并诱使消费者作出错误意思表示。

“就消费者刘女士的遭遇而言，要看她和商家之间的合同是如何约定的。”金玮律师表示，如商家将相关服务的价格、相关退款及优惠条件等明确无误地载明并告知消费者的，则很难认定欺诈，同时也需关注合同中有无应被认定无效的“霸王条款”。

金玮律师指出，从消费者维权的角度而言，如若商家未如实告知消费者相关条件与情况的，则涉嫌欺诈，消费者有权主张退款并索赔；如若商家已通过合同载明相关条件

以其个人的名义担保，半年后给刘女士退款；或者再免费提供刘女士一年的服务。对于石小姐的承诺，刘女士表示自己都无法接受，她认为双方已经缺乏信任的基础，这样的保证没有任何意义。由于双方无法达成一致，浦东新区消保委工作人员建议刘女士通过其他途径解决该纠纷。

此案中，商家通过免费赠送一年高端服务为饵，一步一步引导消费者进入陷阱。面对商家极具诱惑的推销，消费者容易头脑发

与情况，则消费者难以欺诈为由主张权利，但如若商家提供的合同中有作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，则应确认无效，消费者可依据合同主张权利。

此外，金玮律师提醒广大消费者，天上不会掉馅饼，当心“贪小失大”；在与商家签订合同时应认真仔细阅读合同条款，而勿轻信商家销售人员的口头介绍；对于不合理或者自己无法接受的条款，可与商家协商修改，并可以果断说“不”；还应妥善保存好消费付款凭证与合同，以便今后如有消费纠纷发生时进行维权。

记者 金勇

一周 打假

嘉兴查获大批伪劣卫生纸

近日，浙江嘉兴市秀洲警方经过缜密侦查，成功破获一起生产、销售伪劣产品案，抓获犯罪嫌疑人 6 名，现场扣押伪劣“双熊猫”“心相印”“清风”等品牌 15 个系列纸品共 10 万余包，涉案价值 130 余万元。

今年 4 月 28 日下午，新城派出所接到双熊猫纸业嘉兴地区授权经销商举报，桐乡濮院有人在多个电商平台销售假冒

“双熊猫”卫生纸，对公司品牌造成了不良影响。接到报案后，民警立即将该批卫生纸样本送往杭州司法鉴定机构。经鉴定，该批卫生纸中有 20 多项成分的数值与国家标准相差很大，属于假冒伪劣产品，生产原料可能是废纸。

这些产品来源于 10 多家不同的网店，店铺的信誉度普遍不高。里面销售的大部分产品的价格在市场价基础上上下浮动，极具迷惑性。

经过侦查，秀洲警方发现了这 10 多家网店的发货地址都是嘉兴桐乡濮院。6 月

29 日，秀洲警方在桐乡濮院一酒店内将刘某某和杨某某抓获。刘某某随后指认了自己存放假冒卫生纸的两个仓库。秀洲警方即刻开始清点，在两个仓库内查获并扣押了 10 万余包假冒“双熊猫”“波斯猫”“洁伴”“双灯”“清风”“洁云”等 10 余种知名品牌卫生纸及抽纸，价值 10 余万元。

7 月 3 日上午，嫌疑人张某某主动投案。很快，秀洲警方顺藤摸瓜追溯到刘某某的上游生产商夏某某、陈某某、戴某某等，并将 3 人抓获。

目前，案件还在进一步侦办中。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

主笔 闲话



父母因感情等各种原因最终走上离婚之路，孩子的归属就很容易成为一个难题。但无论如何，成人的恩怨都不应该祸及孩子，离婚肯定会对孩子产生一些负面的影响，如何最大限度保障“子女最大利益”，本期“专家坐堂”对此进行了讨论和解读。

从司法判例来看，离婚纠纷中考虑孩子抚养权归属的核心是“子女最大利益原

则”，这其中就规定孩子未满两周岁的原则上由母亲直接抚养，超过 8 周岁的则尊重孩子个人的真实意愿，而在需要由法院来判决时，就必须遵循最有利于未成年子女的原则。在现实生活中，很多夫妻离婚后，为了争夺孩子的抚养权常常打得“头破血流”，看上去貌似都是为了孩子，实则是因为自私。这种自私或是表现为将孩子作为物品进行分割，或是极强的占有欲使然，往往没有考虑到如何才能更好地在离异状态下抚养好孩子。这也是在离异家

庭成长的孩子更容易出现心理疾病的重要原因。

父母离异本不该祸及子女，通过协商，以孩子的角度选择一种妥协，尊重他们、理解他们，并在接下来的生活中用爱抚养他们，才能让他们度过一个相对完整的童年。这需要父母双方都摒弃一些成见，尽各自最大的努力去照顾孩子、体谅孩子，让孩子少受点罪，更不要让孩子成为离婚的牺牲品。

金勇