

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

青浦华政
共建“法律门诊”

见习记者 陈友敏

本报讯 为庆祝中国共产党成立 100 周年，弘扬法治精神，近日，华政团委联合青浦团区委共同举办“回眸百年峥嵘，展望法治征程”主题宣讲暨“幸福社区法律门诊”挂牌仪式。华东政法大学的青年大学生积极响应共青团“坚定不移往社区走”，以宣讲、相声、情景剧、路演、普法咨询等群众喜闻乐见的方式，将党史学习到校园带进社区，将法治精神送到百姓身边。

据悉，华东政法大学“薪火”志愿党史宣讲团以建党百年的法治历程为主线，讲述了从新中国不平凡的法治建设历程，回顾了共产党坚持依法治国的上下求索，通过法治视角呈现了国家发展进步与中国共产党的丰功伟业。四个传统文化学生社团描摹了长征时期红心向党、的诗歌、刀画作品，带动当地居民学党史、感党恩、跟党走；通过汉服、茶道等中国传统文化的体验互动，弘扬了文化自信，受到了居民们的热情关注。

沪黑合作完成
残疾人两项补贴“跨省通办”

记者 夏天

本报讯 近日，来自东北的张女士顺利在嘉定区菊园新区街道社区事务受理服务中心申请到了重度残疾人护理补贴，这也成为国内首例残疾人两项补贴“跨省通办”。

据市民政局介绍，张女士户籍在黑龙江市双鸭山市，在沪常住已有二十多年。近日，张女士得知残疾人两项补贴可以国内“跨省通办”后，抱着试试看的心情来到菊园新区街道社区事务受理服务中心咨询。工作人员热情接待并细致解释了“跨省通办”的办事流程。

在张女士提交相关材料后，工作人员通过全国系统将补贴申请转发至黑龙江省双鸭山市。仅过了两天，张女士的补贴申请即通过了黑龙江省当地的资格审批，其本人也在第一时间获得了上海方面的通知，由此，张女士在上海成功申请到户籍地的补贴，成为首个形成业务闭环的残疾人两项补贴“跨省通办”事项。

虹口区城管执法局
规范共享单车运营

记者 金勇

本报讯 全新修订的《上海市非机动车安全管理条例》2021 年 5 月 1 日起施行，根据条例规定，城管执法部门将对互联网租赁自行车（共享单车）乱停放等现象进行依法查处。为提高政策新规的知晓率，进一步规范互联网租赁自行车运营企业行为，近日，虹口区城市管理行政执法局组织协调会，美团单车、哈啰单车、青桔单车等三家互联网自行车租赁运营企业共同参与。

新规实施后，机动中队将加强与相关职能部门、的联动联动，加大日常巡查和宣传力度，督促运营公司加强管理，建立良性的共享经济生态圈。让共享单车掀起的绿色出行浪潮真正惠民、利民、便民，成为靓丽的城市风景线。

养生保健暗藏“噱头” 老年人勿“一掷千金”

投诉人：倪阿姨

投诉时间：2021 年 4 月

近年来，有很多老年人被所谓的养生保健套路，花巨额购买保健产品，还不敢告诉子女，也因此产生了不少消费纠纷。

◆ 记者连线 ◆

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员查询到，该美容机构并无任何医疗资质。工作人员与美容机构的负责人交涉后，经营者表示由于倪阿姨购买的是套餐，美容产品拆盒以后影响二次销售，折算可以退还的金额仅为 1.6 万余元。对于该金额，倪阿姨表示完全不能接受。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家频繁更换技师且商品、服务品质与效果未达到宣传所称标准的，则商家应向消费者退还预收的费用；如商家有欺诈或虚假宣传行为并致消费者权益受损的，消费者还有权索赔。

“就消费者消费者倪阿姨的遭遇而言，不排除其被商家‘忽悠’的可能，从商家提供服务的情况而言，其宣传的养生理疗保健的效果有欺诈之嫌。”金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》的相关规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。消费者因经营者利用虚假广告或

前段时间，倪阿姨路过某大型超市时，一家美容机构的服务人员热情向她推销产品，对方称倪阿姨看起来腿脚不太利索，他们店里有一项养生保健套餐很适合她，可以帮助她腿部舒经活络还能排毒养生。套餐内容包含 20 次养生理疗保健，合计金额 5 万

浦东新区消保委询问倪阿姨是否和家里人提过这个事情，她表示不愿意告诉家里人，孩子工作也忙，不想因为这件事去麻烦他们，并表示会通过其他途径继续维权。

如今，许多老年人在菜市场可以“斤斤计较”，但在养生保健方面却“一掷千金”。有的老人表示年纪大了，各种毛病都会找上

者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。

同时，金玮律师也坦言，老年消费者较为容易轻信商家的口头宣传话术，且大多不太注意留存诸如商家对商品、服务效果的承诺等相关证据，如此将不利于老年消费者的有效维权，也会对相关行政主管部门的介入与开展调查造成一定障碍。因此，需要相关行政主管部门创新监管方式与方法，并加大监管力度，重点打击欺诈老年消费者的无良商家。

此外，金玮律师提醒老年消费者在购买保健品与服务时，切勿轻信商家的宣传话术，谨慎辨别、理性消费，以避免不必要的经济损失；同时也应当注意，购买保健品与

余元。倪阿姨当时听了心动并全额支付了款项，做了 7 次养生保健按摩后，她觉得对方一直在更换技师，而且效果也没经营者所说的效果，于是要求退款，而商家不同意。在多次协商未果的情况下，倪阿姨前往浦东新区消保委寻求帮助。

门。一些美容店、养生店吃准了老年人的心理，及时送来了“关爱”。有的老年人是病急乱投医，有的老年人是花钱图个享受。更主要的原因是老年人辨识真假信息、接受新事物的能力下降。大多数老年人在在医美养生领域的消费上无所适从，旧的认知模式和健康焦虑带来了非理性消费。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

服务前一定要通过多个渠道获取更多的更加详细的信息资料并予以核实，坚决不上无相关资格证明的营业场所购物与接受服务，保留好商家所宣传的产品与服务功效的说明性文件和有关消费凭证等。

记者 金勇

一周 打假

西湖龙井被掉包

浙江杭州警方日前会同市场监管、农业农村部门，对“3·18”制售假冒西湖龙井茶案等 14 起案件开展统一收网抓捕行动，共抓获涉案人员 83 名，缴获假冒西湖龙井茶 5000 余斤，涉案金额逾 7000 万元。截至目前，62 人已被依法采取刑事强制措施。

2021 年 3 月，杭州警方在工作中发现，不法分子从浙江省内外供应商处大量购进印有“西湖龙井”等商标标识的牛皮纸、铁罐、礼盒等假冒包装材料，将杭州市萧山区、余杭区、富阳区以及绍兴市、丽水市等地的茶叶冒充“西湖龙井”灌入封装，通过杭州本地茶叶市场、景区茶叶店等线下门店对外销售。

警方立即成立专案组深入开展线索排

摸。经查，其中的刘某犯罪团伙在河北省保定市开办公司，专门从事假冒茶叶包装、仓储、销售，并招揽数十名员工在一些知名电商平台开设网店 20 余家，大肆低价销售假冒西湖龙井茶叶。

近日，杭州警方组织 400 余名警力，会同杭州市市场监管局、市农业农村局，在浙江、北京、上海、河北、福建、江苏、江西、安徽、山东等 9 省份对 14 起案件开展统一收网抓捕行动，共抓获涉案人员 83 名，捣毁制假窝点 18 个、售假门店 32 家，缴获假冒西湖龙井茶 5000 余斤、印有“西湖龙井”等商标标识的假冒包装材料及各类茶标 60 余种共计 30 余万件，涉案金额逾 7000 万元。

假冒电子注射器猖獗

河北省衡水市公安局食药支队与武邑

县公安局辗转 5 省 6 市联手破获一起涉嫌生产、销售假冒注册商标案件，涉案金额 600 余万元，抓获制假售假犯罪嫌疑人 16 名。

2020 年 7 月，武邑县公安局在工作中发现县城部分门市出现大量名为某电子注射器的假冒商品（电子注射器，是国家二类医疗器械，主要用于向人体注射美容类液体产品），犯罪嫌疑人生产并销售的电子注射器质量差、稳定性差，使用过程中存在极大的安全隐患，严重损害了企业利益和人民群众合法权益。

衡水市公安局食药支队会同武邑县公安局食药大队经过 6 个多月的持续深入侦查，辗转 5 省 6 市成功抓获 16 名涉嫌生产、销售假冒注册商标犯罪嫌疑人，捣毁生产组装窝点 3 处，并在现场扣押大量假冒的电子注射器成品 150 件、半成品和配件 300 余件、产品包装 500 余套，涉案金额 600 余万元。

主笔 闲话



又到了五一假期，放松之余很多人也在筹划着各种出行，随之而来的却可能各种旅游投诉。很多人不得不长叹“出门买罪受”，但又不甘心驻足家里，心里矛盾不已。

假期出行肯定会有这样那样的的难处，但大多数还能忍受，毕竟只要不是太倒霉，也就是略为耽搁一些时间，而这也

小长假有时也挺“痛”

基本在计划中。只是好不容易跋山涉水来到目的地，一旦遇到“宰客”这类让人极其不爽的体验，那才让人更是糟心。国家和政府三令五申抓旅游服务质量，但还是有那么一些人为了小利而置法律法规于不顾，总想着能捞一笔是一笔，既不考虑当地旅游业的形象，也不在乎杀鸡取卵的后果，恣意妄为，挑战底线，成为旅游服务行业内的“毒瘤”。

对此，相关部门一直在加大打击力

度，非常重视各类旅游投诉，也重处了一些旅游“害虫”。然而，假期旅游的人群基数实在太太，在缺少更细致的惩处办法的情况下，难免会顾此失彼，让一些“为祸”者有了侥幸心理，导致旅游乱象依然时有发生。因此，还是需要提升处罚效率，加大处罚力度，对于违法者必须严惩不贷，才能良币驱逐劣币，打造更好的旅游环境。

金勇