

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

上海3民警获评“二级英模” 两个集体被记集体一等功

见习记者 翟梦丽

本报讯 近日，公安部签署命令，给全国公安系统 91 个集体记集体一等功、授予（追授）93 名同志全国公安系统二级英雄模范。其中，上海市公安局出入境管理局二处处长蔡宝弟、闵行分局虹桥派出所所长魏栋、嘉定区看守所所长李佳被授予二级英雄模范称号；刑侦总队五支队、法制总队一支队被记集体一等功。

蔡宝弟坚守公安出入境管理岗位 30 余年，他根据上级部署要求，带领团队积极落实出入境科创人才新政，首创外国人工作、居留许可“单一窗口”，助力上海人才高峰建设，优化了涉外办证服务“上海模式”。作为基层派出所所长，魏栋推动全市最大社区“上海康城”社区治理创新，实现了 5 年内小区入室盗窃大幅下降，在全市首创“安全屋”，实现报警类警情同比下降 4 成。李佳积极探索监所管理新模式，培育打造“嘉和矛盾化解工作室”品牌，成功创建全国一级拘留所，还建立了全国首家驻所门诊部，经验做法在全国得到推广，她管理的看守所深挖打击工作连续五年始终位居全市监所第一。

刑侦总队五支队主要承担逃犯追捕、外省市警务协作等任务，2020 年牵头全市各级刑侦部门及配合外省市公安机关抓获一大批逃犯，在全国公安刑侦部门追逃工作中名列前茅，先后助力 208 名被救助人员成功回归家庭。法制总队一支队先后推动出台道路交通、烟花爆竹管控等重点领域地方立法，相关制度设计被媒体广泛好评，为守牢安全稳定底线、提升上海城市精细化治理水平提供了制度支撑。

上海公安机关表示，全市公安民警将深入学习贯彻习近平总书记在中国共产党成立 100 周年大会上重要讲话精神，以受到表彰的先进个人和集体为榜样，坚持“科技+人力”理念，以实施忠诚铸魂、系统防控、厉行法治、固本强基“四项工程”为牵引，继续深入推进“动态隐患清零”专项工作等各项中心任务，努力争创世界一流的平安城市、建设世界一流的警务模式、塑造世界一流的警察形象。

虹口区商务委开展 成品油安全生产专项检查

记者 金勇

本报讯 为深入贯彻落实市经信委《关于进一步做好加油站、油库安全管理和供应保障工作的通知》的相关要求，强化成品油零售经营企业安全生产工作，近日，虹口区商务委开展区域内成品油零售经营企业安全生产专项检查。

虹口区商务委检查组对中石化海明加油站、中石化溧阳加油站、中石化天宝加油站等站点开展专项检查，重点查看了在岗员工的从业资质、站点自查记录、综合管理台账、设备管理台账以及设备运转情况。检查组要求成品油零售经验企业深刻吸取湖北十堰天然气爆炸事故教训，落实企业主体责任，强化加油站安全管理和供应保障工作，切实有效防范安全生产事故发生。

3D硬金非传统黄金 消费者购买需看清

投诉人：徐女士

投诉时间：2021 年 6 月

在珠宝店置换黄金饰品，比原饰品净重少了近一半，是珠宝店偷工减料了吗？3D

硬金和黄金，该怎么区分？

近日，消费者徐女士将黄金首饰送到某珠宝店进行置换，该珠宝店有“凡在本店购买黄金首饰可免费更换其他款式”的承诺，店员推荐了一款款式新颖的 3D 黄金首饰，

徐女士置换回家后称重，发现该款首饰净重 4.3 克，而自己拿去置换的首饰克数为 8.5 克。感觉被骗的徐女士立即向浦东新区消保委投诉，要求商家按克数更换或者退货退款。

◆ 记者连线 ◆

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员当即与某金店联系，根据《消费者权益保护法》第八条明确规定“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”。经了解，目前金店的金饰分为克价类和标价类两种，克价类金饰即按当日金价乘以克数加上工费作为产品价格；标价类金饰即俗称的一口价黄金饰品，一般不以重量为单位进行销售，只标明销售价格，其样式新颖，做工精致，看起来比普通的黄金更

有质感，但含金克数并不一定高。

经营者表示当时徐女士来置换的时候表示不想加钱，所以给徐女士推荐了一口价产品，并告知其购买的是 3D 硬金，质保单上面也明确标明 3D 硬金，徐女士在质保单上也签字认可；销售员向徐女士解释过可以永久性等价更换同类饰品，并表示公司规定没有质量问题的情况下无法退换。徐女士认可商家介绍的情况，表示算了。

目前，大多数黄金饰品店都有“以金换

金”的服务，但从日常投诉来看，“等价换”还是“等量换”的问题往往困扰着消费者。在购买或调换黄金饰品时，消费者应详细了解黄金饰品的种类、重量、计价方式等信息，并充分了解商家的调换规则，在发生黄金首饰纠纷时，双方应友好协商；同时，商家在进行黄金饰品调换经营活动时，也应向消费者详细、全面告知调换的计算方式，或通过到店堂内张贴调换活动规则、签署调换确认书等方法明确告知消费者。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，经营者在为消费者办理黄金饰品“以旧换新”过程中，如告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的，则构成欺诈。

“消费者依法享有知情权，经营者应如实告知黄金饰品的种类、重量、计价方式等信息。”金玮律师表示，就消费者徐女士的遭遇而言，虽然调换前后黄金饰品的重量克数有变化，但如符合等价规则且经营者也系经徐女士同意后予以调换的，则经营者无需为徐女士按克数更换或办理退货、退款。

金玮律师坦言，经营者应当诚信经营，如实施欺诈的，则应当依法承担相应的法律责任，根据《消费者权益保护法》第五十五

条第一款的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

金玮律师表示，经营者在开展黄金饰品促销或调换活动中，应将有关活动规则予以张贴公示，并明确告知消费者，可以通过书面合同等方式予以明确约定相关黄金饰品的信息及双方的权利与义务等，以免消费者发生误会。

同时，金玮律师也提醒广大消费者，在购买或调换黄金饰品时，应对相关黄金饰品的信息予以充分了解，如经营者对相关商品



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

及售后服务事项有特别介绍或承诺的，则建议通过书面合同方式予以明确，以免在发生纠纷时消费者遭遇“举证难”的尴尬。

记者 金勇

一周 打假

安徽查获商标侵权图书

近日，安徽省阜阳市阜南县市场监督管理局根据举报，在一农村书店里查处一起销售侵犯“薛金星”“全解”图书商标专用权案，查获侵权的“金星教材全解”系列图书近千册。

阜南县市场监督管理局接到北京二十一世纪金星教育科技有限公司投诉称，阜南县一学校附近的书店所售“金星教材全解”系列图书是假冒其公司“薛金星”与“全解”商标的商品，请求查处。接到投诉后，执法人员会同权利人对该书店进行

现场检查，发现标注有“薛金星”与“全解”商标的学生用教辅图书 986 册，经商标权利人鉴定为商标侵权商品。执法人员依法对侵权图书进行了查扣，并对当事人处以罚款 3000 元。

“红色摄影作品”不容侵权

近日，北京市文化市场综合执法总队查处某网站借庆祝建党百年名义征集全国革命纪念馆摄影作品侵权案，依据著作权法对该网站经营者未经著作权人许可，通过信息网络向公众传播其作品的违法行为，作出警告及罚款 25 万元的行政处罚。

北京市文化市场综合执法总队执法人员通过巡查发现，某网站正在开展“庆祝建党 100 周年大型征图活动”，征集全国范围内党史相关革命根据地、博物馆、纪念地、英烈故居等摄影作品，所征集的摄影作品包含革命纪念馆展览实景、革命历史文物、英烈形象雕塑等，是珍贵的革命历史资料和党史学习教育资料。该网站征集后集中展示并销售牟利，严重侵犯了相关革命纪念馆的合法权益，性质恶劣。对此，北京市文化市场综合执法总队对该网站存在的侵权行为展开立案调查，责令该网站立即停止非法侵权行为，并依法对网站经营者做出行政处罚。

主笔 闲话



大学毕业，是学生阶段的结束，也是步入广阔天地的开始，大学生们都会摩拳擦掌，准备进入社会开始人生新的阶段。但毕业生社会经验少，防范意识较差，很容易落入不法分子设下的陷阱。本期“专家坐堂”通过以案释法，为大学生支招，以免被骗，后悔莫及。

现在最让毕业生烦恼的莫过于找工作

毕业季，要当心陷阱

了，招聘信息虽多，其中却难免会藏污纳垢。不少不法分子利用毕业生急于求职的心理，先用招聘引入上钩，再编造谎言骗人交钱，甚至还会利用应聘者急于挽回损失的心理，设置招聘连环套，不但多次行骗，甚至会让更多受害人一步步变成了帮凶，坠入犯罪深渊无法自拔。还有些不法分子以赚快钱、赚大钱为诱饵，诱使社会经验欠缺的毕业生做一些“黑灰色”工作，在利益的腐蚀下逐渐漠视法律的威严，最终违法

受到了法律的惩处。

挣钱生活，是每个毕业生都必须直面的社会现实，但一切的前提都是不能践踏法律的红线。施展才能，积累经验，这是每个刚踏入社会的年轻人都会经历的过程，也是人生不可或缺的阶段。捷径也许会有，但更多地还是要靠个人脚踏实地前行。如果总是幻想一步登天，甚至为此不择手段，一旦触犯了法律的底线，那最终必然会付出应有的代价。

金勇