

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

市应急管理局

开展安全生产检查

□记者 金勇

本报讯 近日，市应急管理局安全生产执法监察处率队至永丰街道上海汽车地毯总厂有限公司开展安全生产检查、调研企业安全生产工作。

检查组一行重点检查了企业生产车间和危化品使用、储存情况，检查中发现企业标识信息不全，存在安全管理漏洞，现场要求企业负责人加紧完善标识信息，消除安全隐患。之后，检查组一行对企业安全责任制是否落实、应急预案是否制定，员工培训是否及时到位等管理台账进行了仔细的核查，对企业进一步提高安全生产管理水平提出了指导意见。

下一步，永丰街道安全监管部门将不断完善隐患排查整改、风险预警评估、日常巡查监测等工作机制，确保各生产企业能够安全稳定运营。

虹口区市场监管局开展

工地食堂食品安全专项检查

□记者 金勇

本报讯 为加强夏季食品安全监管，防范食物中毒等事故发生，保障工地工人用餐安全。近期，虹口区市场监管局对辖区内工地食堂开展飞行检查，检查辖区内工地食堂 8 家。

经检查，发现工地食堂存在晨检制度未落实到位、后厨环境脏乱差等食品安全隐患。根据上述检查情况，为加强工地食堂食品安全监管，虹口区市场监管局组织辖区内工地食堂负责人和食品安全管理人员召开工地食堂食品安全集体行政约谈会，反馈检查中存在的食品安全问题及风险，并为食堂负责人及食品安全责任人进行餐饮服务操作规范和食物中毒防控专题培训。

会议要求食堂负责人及食品安全责任人高度重视食品安全问题，针对存在的问题举一反三，对照进行食品安全自查，并积极落实整改措施，同时加强对食堂从业人员的培训，进一步落实食品安全制度，消除食品安全隐患。

闵行城管

整治小区“居改非”

□记者 金勇

本报讯 近年来，住宅小区内利用“居改非”从事违法经营活动的势头呈逐年上升趋势。这不仅影响其他住户的日常生活，也会对疫情防控、消防安全、社会治安等方面带来不利的影响。近日，闵行颛桥城管执法中队接到居委反映，辖区内某小区疑似存在违法经营摄影工作室的情况，迅速展开了调查。

执法队员接报后立即前往该小区，发现该房是一户二居室居住房，当事人将客厅改建成摄影间和化妆间，用于拍摄工作。城管队员当即拍照取证，对当事人的违法行为进行普法教育，并开具《谈话通知书》，要求其前往颛桥城管中队接受进一步处理，同时责令其恢复房间原本使用性质，不得再从事经营性摄影工作。经复查，当事人已将拍摄地点搬出居住房，恢复了房屋原本使用性质。

空调老毛病多次维修 消费者拒绝反复收费

投诉人：刘女士

投诉时间：2021 年 6 月

进入夏季，家家户户都会开空调。集中使用空调，也带来了较多的空调维修需求，引发了不少的消费纠纷。

近日，刘女士因家中空调突然不制冷，

通过网络平台找到一家“家电加急修”，预约了对方上门维修。维修人员上门检测，说是冷冻液没有了，需要加冷冻液，刘女士听从了维修人员的建议，支付了 600 元进行加液。可没过几天，空调又不制冷了，刘女士联系商家后，对方安排维修人员上门检测。第二次来的维修人员表示是空调主板坏

了，需要更换主板，报价为 800 元，另外还要加收上门费用 120 元。刘女士随即提出质疑，可是维修人员表示自己只负责维修，其他问题要找公司去协商。刘女士随即联系商家，商家负责人却一直拖延不正面回复刘女士，无奈之下，刘女士向浦东新区消保委投诉，要求退还第一次维修的费用。

◆处理过程及结果

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员立即联系商家，经过和商家反复沟通，商家负责人表示免除刘女士的上门费用，并退还刘女士加冷冻液一半的金额，刘女士表示接受商家的处理方案。同时，消保委建议刘女士找空调品牌的特约维修企业进行维修。

目前，在家用电器维修投诉中，“多次上门不解决问题，同样故障有多个说法，反复进行收费”类型的纠纷，俨然已经成为了家用电器修理投诉中的主要问题。部分维修人员采取的是“头痛医头脚痛医脚”的修理方式，实在看不出故障原因就先加液后对主

板等主要部件进行换新，导致了“今天上门换这个，明天上门换那个”。同样的故障，消费者每次都要花费时间等待对方维修不说，维修要付费用，上门也要费用，修理变成了“分期付款”。部分维修人员的修理技术不到位，是目前家电维修投诉“多次维修反复收费”的主要原因。

《部分商品修理更换退货责任规定》第六条“修理者应当履行下列义务”第二款“维护销售者、生产者的信誉，不得使用与产品技术要求不符的元器件和零配件，认真记录故障及修理后产品质量状况，保证修理

后的产品能够正常使用 30 日以上”，根据该规定，在经营者上门维修后，在 30 日内或者经营者承诺的期限内空调仍然发生故障，对于修理人员提出的收费要求应当予以拒绝，要求对方免费修复。

浦东新区消保委建议，家电维修企业需努力提高修理人员的专业技术以及素养，注重品牌的形象，提升服务质量。另一方面，消费者家中的家电在修复以后，即使当场试机完好，过了使用高峰期，也应定期开机，如果在经营者承诺的保修期限内再次发生故障，可以及时要求经营者上门免费维修。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人进为律师分析认为，“多次维修，反复收费”或是家电维修经营者的“套路”，消费者有权要求家电维修经营者承担保修责任。

“就消费者刘女士的遭遇而言，家电维修经营者应保证修理后的产品能够正常使用 30 日以上。”金玮律师指出，根据《部分商品修理更换退货责任规定》第六条的规定，修理者应当认真记录故障及修理后产品质量状况，保证修理后的产品能够正常使用 30 日以上。

金玮律师坦言，由于维修行业专业性较强，维修方和消费者的信息极度不对称，很多时候维修专业知识和经验非常有限的消费者只能被动听取维修方的修理建议，很难发现其中存在的“猫腻”。同时，金玮律师也

表示，根据《家电维修服务业管理办法》第九条的规定，家电维修经营者和从业人员应恪守职业道德，不得有下列行为：（一）虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容；（二）隐瞒、掩饰因维修服务导致用户产品损毁的事实；（三）虚报故障部件，故意替换性能正常的部件；（四）冒用家电生产者商标或特约维修标识。第十四条的规定，各级商务主管部门对于违反本办法的家电维修经营者可以予以警告，责令限期改正；拒不改正的，可以向社会公告；违反本办法第九条规定，情节严重的，可处三万元以下罚款；对依据有关法律、法规应予以处罚的，各级商务主管部门应提请有关部门依法处罚。

此外，金玮律师提醒广大消费者，消费



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

者在购买家电之后，应妥善保管保修凭证，如果电器发生故障，应从保修凭证上寻找售后维修电话，寻找正规的家电维修经营者，以免上当受骗，得不偿失。

记者 金勇

一周 打假

成渝警方破获汽配售假案

近期，重庆市渝中警方联合成都市武侯区公安分局，成功破获一起特大销售假冒品牌汽车配件案，一举打掉 2 个售假犯罪团伙，捣毁 3 处“黑窝点”，现场抓获犯罪嫌疑人 15 人，查扣假冒知名品牌大灯、中网、水箱框架、保险杠等 199 种型号汽车配件 2700 余套，涉案金额上千万元。

今年 4 月，重庆市渝中区公安分局接市民余先生报警，称其购买的某品牌汽车配件是假冒伪劣产品。经侦查，两个长期盘踞在成都市武侯区附近，专门销售知名品牌汽车配件的售假团伙逐渐浮出水面。

经查，2018 年以来，成都某汽车配件公司的言某某和另一汽车配件公司的俞某某两个团伙，在未取得工商注册执照的情况下，从外地购进假冒品牌汽车配件，通过微信、QQ 等网络方式，以大幅低于正

品的价格销售至四川、重庆、贵州、西藏等省市自治区。

6 月 10 日，重庆警方跟当地警方密切配合，成功打掉在成都市武侯区非法经营的 2 个售假犯罪团伙，捣毁 3 个售假窝点，现场查扣涉案假冒知名品牌汽车配件 2700 余套，货值 370 余万元，相关犯罪嫌疑人全部抓捕归案。据初步统计，两个售假团伙近 3 年销售总金额高达上千万元。

目前，案件还在进一步办理中。

主笔 闲话



奥运会是体育界最大的盛事，无数运动员都在这梦寐以求的赛场上全力拼搏。他们有的如愿以偿，收获了无上的荣誉；他们有的展示了自己，印证着“重在参与”的奥运理念。中国体育健儿全力以赴出战奥运，有成功也有失败，但无论结果如何，他们都尽了力，都应该是国人的骄傲。

但网上却总有些人，不仅吹毛求疵，还恶意指责，特别是预赛失利的射击运动员王璐瑶更是遭遇了网暴，甚至拿下首金的

奥运健儿不该被“喷”

杨倩也曾在微博上遭到辱骂。这样的行为着实让人愤怒，他们有什么资格和权利在网上乱“喷”？

相比过去，如今的运动员明显更活泼、更有个性，他们在社交媒体上展示自己的乐与悲，真实而自然。冠军杨倩的粉色指甲和嫩黄色发卡受到了夸奖，王璐瑶的自拍和睡衣凭什么就成为了被指责的素材？王璐瑶的自嘲是一种独属于她个人的姿态，是一种真实情感的自然流露。这种乐观又真实的态度，才是一个人的基本的自信。金牌很重要，但人生并不仅仅只有金

牌，他们都曾经历过层层选拔，参加过无数大赛获得优异的成绩才取得了奥运参赛资格，他们都被认证为强者。而那些在网上挖苦、谩骂的人，除了用键盘敲下一些“猥琐”话语外，又为国家和社会贡献过什么呢？

在这个动动手指就可以评判任何人的时代，人们更应该谨守最基本的道德和善良，这也是“相互理解、友谊长久、团结一致和公平竞争”这一奥运精神在赛场外的另一种诠释。

金勇