

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

上海残障人士

可享受“随申码”离线服务

□记者 胡蝶飞

本报讯 记者近日从上海市大数据中心获悉，继此前上海“随申码”针对老年人推出离线服务后，“随申码”离线服务再升级，残障人士也能享受，且可由家人代领，免去本人奔波。

提供公平普惠的数字化服务一直是“一网通办”秉承的价值取向。前期，“随申码”推出离线服务大大便利了老人使用“随申码”的需求。老人只要将“离线码”打印出来，工作人员就能扫码核验，一张纸也能验绿码。

日前，市大数据中心会同市残联，升级“随申码”离线服务，将服务对象进一步拓展至本市户籍并持有残疾人证的特殊人群，进一步提升无障碍公共服务水平。凡持有残疾人证的本市户籍特殊人群均可领取“离线码”，既可自己申领，也可以由家人携带申领人身份证原件代为申领。

闵行11家中医诊所

未落实疫情防控措施被罚

□记者 陈颖婷 通讯员 徐天威

本报讯 近期，闵行卫监执法人员在对备案制管理的中医诊所开展事后监管时发现，个别诊所虽取得了《中医诊所备案证》，但实际还在装修中，未开展诊疗活动；有的在疫情防控、人员管理、消毒隔离、医疗废物处置等方面存在问题和不足，监督员当场指出并给予现场指导，责令立即改正。据统计，闵行区自中医诊所实施备案制以来，先后有 11 家中医诊所因未按规定落实疫情防控措施、医疗废弃物未按规定分类、使用非卫生技术人员等问题受到卫生行政处罚。

闵行卫监将持续做好中医诊所的事中事后监管，引导中医诊所依法依规执业，助力中医药事业健康发展。

虹口区卫监所开展

公共场所监督检查工作

□记者 金勇

本报讯 为加强公共场所卫生管理，营造安全、卫生、健康的公共场所环境，5 月至 10 月期间，虹口区卫监所开展了 2021 年度公共场所“双随机”监督抽检工作。

本次“双随机”抽检工作抽取辖区内住宿场所、沐浴足浴场所、理发美容场所、游泳场所、商场等各类公共场所 267 户，对其中 153 户公共场所进行采样抽检。监督员重点检查各类场所建立卫生管理档案情况、从业人员健康体检情况、公示卫生许可证、卫生信誉度等级和卫生检测报告情况、按规定落实公共用品用具清洗消毒情况、新冠疫情常态化防控措施落实情况等，并对各类场所的空气质量指标、清洗消毒效果指标、游泳池水质、沐浴用水水质、集中空调通风系统风管内表面指标等进行采样检测，共抽检样品数 794 件，其中合格样品 771 件，合格率 97.1%。

根据检查情况，虹口区卫监所共对 42 户公共场所进行了行政处罚，其中警告 33 户，罚款 42 户，共处罚金 80000 元。

游乐园设备检修停运 消费者“一包气”索赔

投诉人：任女士

投诉时间：2021 年 10 月

原本开心地去游乐园玩，入园时被告知游玩项目停运，尤其是“设备检修”“景点关闭”更是消费者的一大“吐槽点”，严重影响了游玩体验。遇到这种情况，消费者该如何维权？

近日，消费者任女士全家前往某主题乐园游玩，谁知当天入园游玩时却被告知主要游玩项目“火山漂流”和“深海迷航”设备检修停运，园区内适合成人游玩的项目本就不多，两个核心项目同时关闭，导致了园内没有合适项目可玩的尴尬场面，严重影响了任女士全家的游玩体验。

任女士随后前往游客服务中心反映，谁

料更是“一包气”，现场客服不仅不作解释，还态度恶劣地表示是游客没有关注园区公众号的通知信息。任女士非常不满，便拨打了 12315 进行投诉；反映因部分设备停运、硬件设施不到位致使门票价格贬值；反映客服人员的服务水平不到位，未积极妥善处理而且态度傲慢，推卸责任。综合此两点，她认为园方需要进行赔偿。

◆记者连线

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员与园方取得了联系。经沟通，对方相关负责人解释说，园区公众号上有当天因月检而停运设备的“温馨提示”，当天园区内显著位置也有公告立牌明示，他们已尽到了告知义务，无法满足任女士的赔偿要求。至于客服人员的态度问题，园方后续核实情况后，会根据工作制度进行处理。

商家认为当天对设备停运的状况作出了提示和说明，就构成了免责，事实确实如此吗？实际上，无论是依照法律还是参照情理，经营者的做法其实存在较多问题。

首先，根据《旅游法》第 44 条规定：景区内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的，应当公示并相应减少收费。另外，根据《民法典》的精神，核

心项目的停运，相当于合同履行不完整，存在履约瑕疵，消费者已经支付了全额的门票价款，作为提供服务的一方理应对履约中出现的瑕疵进行赔偿。最后，根据《消费者保护法》第 17 条：经营者应当听取消费者对其提供的商品或服务的意见，接受消费者的监督。消费者完全有权对经营者的做法提出质疑并要求改进。

从以人为本的服务理念来说，本案中，经营者反复强调的公众号上所谓的提示信息也并未考虑周全：一是时间滞后，致使消费者来不及改变行程；二是效果有限，会有部分游客并不关注或者忽视这类信息。也就是说，乐园方并未做好充足预案，没有体现出对消费者的重视。

经过消保委工作人员对法律法规讲解及

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，主题乐园对游乐项目设备停运状况作出提示与说明并不能成为免责事由，园方还应应对游客给予一定的经济补偿。

“就游客任女士的遭遇而言，园方虽然就有关游乐项目设备停运状况予以公示，但不能只限于公示，还应予减少收费或补偿。”金玮律师表示，根据《旅游法》第四十四条第三款的规定，景区内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的，应当公示并相应减少收费。

同时，金玮律师也指出，游客作为消费

者依法享有知情权，园方在售票时就应当提醒游客注意游乐项目设备停运检修的相关状况与周期安排等，由游客自行安排与决定是否在有关设备停运当日前往游玩，而非在游客购票并准备入园时甚至在入园后才予以通知，保障其所享有的知悉其接受的服务的真实情况的权利。

此外，金玮律师呼吁园方应当重视游客的意见与建议，以游客体验和需求为中心提升游客舒适度和满意度，尊重与保障游客的合法权益。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周 打假

吉林查扣伪劣汽油23吨

近日，吉林省延边州公安局联合延边州市场监督管理局近日成功侦破一起非法经营、生产销售伪劣成品油案，破获非法经营案 4 起，抓获犯罪嫌疑人 8 人，涉案金额总计 200 余万元，彻底摧毁了以黄某某为首的生产销售伪劣汽油犯罪团伙。

2021 年 7 月，延边州公安局环侦支队

在工作中发现，有人在延吉市内向不特定人员非法销售散装汽油。警方立即抽调精干警力成立专案组，全力组织开展专案攻坚工作。专案组经过十余个昼夜的艰苦工作和缜密侦查，详细掌握了犯罪嫌疑人黄某某、王某、王某某、陈某某等人非法生产销售伪劣汽油的犯罪事实。

7 月 30 日，专案组集中收网，在延吉市分别将王某、王某某、陈某某等抓获，8 月 2 日，主犯黄某某迫于压力，从北京返回延吉主动投案。该 4 人对 2019 年 9

月以来，从山东、辽宁等地先后 8 次购买 240 余吨车用汽油，并在延吉私自存储、销售的违法行为供认不讳。该犯罪团伙的上下级汽油经销人员李某某、邢某某、季某某、刘某某等人涉嫌非法经营，已另案处理。

截至目前，警方查扣伪劣汽油 23.06 吨、汽油桶 199 个、运油汽车 1 辆、储油罐 1 个、发电机 2 台、加油机 1 台，捣毁汽油储存窝点 4 个，案件正在进一步侦查办理中。

主笔 闲话



虽然我国一直在严厉打击电信网络诈骗，但随着诈骗模式日趋专业化，集团化，犯罪分工逐渐精细化，活动地域呈现跨境化，形成了上下游环节勾连配合的完整链条。尤其是其中的一些下游犯罪，包括为诈骗集团提供搭建虚假平台需要的技术支持，协助转账洗钱，以及提供资金账户所需的银行卡信息等。这些犯罪行为让电信诈骗更加隐蔽，加大了案件侦破的难度。

别当电信诈骗的帮凶

度。本期“专家坐堂”通过案例介绍了隐藏在电信网络诈骗背后的上下游产业链。

这其中最让人头疼的就是那些“卡商”“卡农”。为了追逐蝇头小利，一些人不惜收集、买卖、租借银行账户、电话卡等，给电信诈骗团伙提供服务和帮助。虽然这些人没有直接参与诈骗，但正是因为他们提供的银行账户、电话卡等，才让诈骗分子能够躲避公安机关的侦查，对广大群众实施诈骗。这不仅极大地增加了司法机关破案的难度，也在很多时候起到了

对被害人的迷惑作用，如此作为，完全就是“帮凶”。这些人为了收取一点点好处费，根本不在乎给他人带来多么严重的后果，还振振有词地称“又不是我骗的”。实际上，这种出卖良知，为虎作伥的行为已经触犯了法律，因此必须受到刑罚的惩处。

“勿以恶小而为之”。每个人只有把握好做人最起码的尺度，严守法律的底线，才能让电信诈骗等违法犯罪行为为难逃法网。

金勇