

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

青浦区环境监测站

开展机动车尾气检测工作

□记者 金勇

本报讯 近日，青浦区环境监测站联合青浦公安分局，在青浦区入沪通道之一的大盈检查站设立路检执法点，对过往柴油车尾气排放情况开展检测。

检测中，区环境监测站工作人员与执勤民警配合紧密，民警对疑似超标的柴油车进行拦停并引导至指定检测点，区环境监测站工作人员使用尾气采样检测仪器对车辆尾气进行检测，同时另一边的工作人员对被检测车辆的行驶证、驾驶证等信息进行登记、拍照存档，建立车辆尾气检测台账，高效完成尾气检测的全套流程。“环境监测人员采用林格曼黑度法或者不透光烟度法对拦截车辆尾气进行检测，若检测车辆超标，由公安交警部门进行处罚。”青浦区环境监测站副站长蒋卫兵介绍。

柴油车尾气成分复杂，含有多多种有害物质，该类车尾气超标排放是雾霾的诱因之一，因此在检测过程中，青浦区环境监测站的工作人员还会向驾驶员讲解尾气排放不合格对大气污染的危害性，要求驾驶员定期做好车辆维护保养工作，确保尾气排放达标。青浦区环境监测站将持续推进移动源污染监测，有效管控柴油车等尾气污染，切实保障大众身体健康。

闵行区市场监管局

检查药房疫情防控

□记者 金勇

本报讯 近日，闵行区市场监管局赴新虹就进博期间药房的疫情防控工作开展检查。

检查组首先检查了预检管理，对药房设专开展测温、扫码，预检进门客人的购药目的，合理引导至退热止咳专柜购药给予充分肯定；其次开展人员管理检查，对于药师资质及在岗情况进行审查，对及时变更药品销售许可证信息给予建议及指导；随后开展专柜药品管理检查，对纳入专柜的药品目录进行逐一检查，对未纳入专柜名单的感冒药进行拍照备案，提请市局进一步明确。检查组还要求严格落实各环节疫情防控工作，严密构建境域、城市、区域、展区的疫情防控线。

虹口区开展

粮油零售门店联动检查

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区商务委（粮食和物资储备局）与区市场监管局联动开展粮油安全专项检查。

检查组一行首先来到联华超市（玉田路店），检查了粮油商品货源、粮油产品追溯建设、保质期、QS 认证等情况，听取了超市负责人关于近期粮油商品供应销售情况的介绍。随后，检查组又对曲阳菜市场的零售粮油产品明码标价、进货单据等情况做了详细检查。

检查组要求各粮食企业在常态化防疫期间要落实好零售主体责任，确保粮油产品品质来源可靠、市场供应稳定有序，保证不脱销、不断档，同时确保门店内粮食供应和库存量安全达标。

合同竟成了“私单”
业主企业各执一词

投诉人：张女士

投诉时间：2021 年 10 月

去年 10 月，正在装修房屋的张女士因前一家公司施工过程中屡屡出错，不得已准备更换装修公司。在小区邻居的介绍下，张女士接触了某装修公司的项目经理余某。和余某接洽后，虽然他希望张女士把整个房子交给他个人装修，价格也相对便宜。但经过多方面权衡，张女士决定还是和余某所属的

某装修公司签订正规合同，毕竟该公司在上海本地也颇有一些名气。

经过多次沟通，张女士与某装修公司签订了一份正式合同，关于其中的土建部分，某装修公司负责接洽的设计师表示，“要么项目经理自己和客户谈，要么我帮忙问价。”最后双方口头达成一致，土建部分作为增项，最后结算。同时，在张女士的多次询问和要求下，所有增项费用都要付给公司。

由于合同上折扣比较多，今年春节后因

家装市场突然火爆，双方开始在装修进程上出现了矛盾。张女士发现，在装修过程中，无论材料还是施工质量都完全达不到自己的要求，她让项目经理余某整改，对方却施展拖字诀，不肯正面解决问题。

张女士只好直接与某装修公司对接，希望按合同办事。没想到对方却以各种方式打起了“太极”，郁闷的张女士打算与对方解除合作。可某装修公司却告知张女士，“这属于你和项目经理的‘私单’，合同无效。”

◆ 记者连线 ◆

张女士告诉记者，某装修公司根本不承认己方有任何问题，认为这都是她与项目经理余某之间的纠纷。同时，某装修公司声称张女士没有签订土建合同，装修合同的内容并不包括土建。对此，张女士表示，自己是直接和某装修公司签的装修合同，也支付了前期部分的费用，她根本不知道土建项目是独立于整体装修之外的项目。如今，某装修公司以此为由否认合同的有效性，并声称土建部分属于她与项目经理余某的“私单”，她无法接受这样的说法。

张女士表示，由于对方无法按照合同约

定进行装修，并一直不肯解决问题，她要求与对方解除合同，并赔偿包括违约在内的相应损失。但这一系列诉求均遭到了某装修公司的拒绝。

虽然张女士将此事投诉到了消协，但某装修公司完全不理睬消协的调解，导致双方的纠纷始终无法得到解决。

由于当时在合同上关于“争议处理方式”一栏选择的是“申请仲裁”，而张女士也提出在《补充协议》中增加了“可以去法院诉讼”，协议上有设计师和店长的签字。但当张女士去法院起诉时，才发现因为协议

上没有公章，被告知“不能立案”。对此，张女士也非常懊恼，她表示当时自己一时疏忽，没能更仔细地查看合同，出现了这样的批漏。

对于某装修公司在服务过程中出现问题后的“甩锅”行为，张女士告诉记者，“明明是和装修公司签的合同，还在合同中约定了‘加项都作为尾款结给公司’，怎么就突然变成‘私单’了？”

拉锯了这么久，纠纷始终未能得到解决，张女士疲惫地说：“消费者维权为什么就这么难呢？”

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮分析认为，如装修公司不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

“就消费者张女士的遭遇而言，双方的争议焦点在于所谓的‘土建部分’是否属于合同范围内与装修公司是否违约及应否承担违约责任。”金玮律师表示，就双方的合同内容而言确实存在一定模糊，但基于相关合同金额及构成内容而言，应可对相关装修工程的范围与内容予以确认，如确属合同范围内且系装修公司违约的，则装修公司应当依法承担违约责任。

同时，金玮律师坦言，虽然张女士能够提供载明争议解决方式改为向法院起诉的补

充协议，但由于该补充协议中，确实没有加盖装修公司的公章，且张女士也无法进一步提供有关能够证明相关设计师与店长的签名能够代表装修公司的证据材料，因此还是应当适用合同约定的仲裁条款，张女士可依法向仲裁机构申请仲裁，追究装修公司的相关责任。

金玮律师表示，装修公司的项目经理余某能否代表装修公司，则须视余某是否取得装修公司的授权，或者是否构成表见代理，在余某取得装修公司授权或构成表见代理的情形下，则相应的后果应由装修公司承担。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择装修公司时应选择具有良好口碑、信誉的企业，同时在双方之间的装修合同中应将有



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

关装修工程内容及相关违约责任等予以详尽约定并由双方签字、盖章确认，从而尽可能避免争议以及在如有争议发生时可以依据合同的约定追究违约方的责任。 记者 金勇

一周 打假

“黑加油站”销售伪劣油

近日，广东省公安厅接到群众举报的线索，成功破获一个非法经营成品油犯罪团伙。

接报线索后，广东省公安厅将有关线索流转揭阳市公安局侦办，部署多个警种精干警力成立专案组深挖核查。经初步分

析摸排，专案组发现该犯罪团伙以吴某为首，在东莞、惠州等地租用大型储油罐作为勾兑伪劣成品油窝点，利用高沸点芳烃等化工原料勾兑调制出伪劣成品油，后再销往省内“黑加油站”，从事非法经营成品油违法犯罪活动，涉案金额约 6 亿元，严重扰乱市场秩序。在专案组查明该团伙组织脉络及犯罪行为后，揭阳市公安局会同惠州、汕头、茂名等地公安机关开展统

一收网行动，成功侦破该起非法经营成品油专案。行动期间，共抓获犯罪嫌疑人 31 名，包括公司股东及采购、生产、仓储、运输、财务等环节主要涉案人员；查处涉案公司 4 间和勾兑生产伪劣成品油窝点 1 个；扣押涉案成品油约 1786 吨、半成品约 1224 吨，以及勾兑原料 2223 吨；依法冻结涉案资金账户 40 个、金额约 7000 万元。

主笔 闲话



本期“投诉实录”和“维权热线”所涉及的案例，消费者都发出了“维权难”的哀叹。事实上，对于消费者来说，一旦出现相对复杂的纠纷，在维权的过程中，往往会费心费力，最终还不一定能有一个好的结果。

消费者维权难，其中的原因比较复杂。一方面，消费者的法律意识和知识储备相对薄弱，在合同签订以及消费维权时往往会有漏洞和瑕疵，导致维权之路不

消费者维权为何那么难？

“顺”。而另一方面，商家作为强势一方，利用信息不对称等因素，看上去占了一些“理”，让消费者在维权时处于下风。但更重要的是，维权成本过高才是阻碍消费者维权的最大障碍。这里的成本包括时间、精力、经济等多方面因素。没有时间去耗，没有精力去谈判，赔偿金额与诉讼等成本无法成正比，这让很多消费者最终偃旗息鼓，放弃了维权。

尽管目前国内维权方式不只一种，但除了司法部门具有强制效力外，包括消保委、调委会甚至仲裁委等在内的机构，

更多的是进行协调。遇到讲道理的商家还好，如果对方不买账，那要想有个了结，最终还是要走上诉讼之路。等待开庭、收集证据、庭上质证等，都会让普通消费者精疲力竭，耗时又耗财。如果官司赢了，即使赔偿数额不高，但也算是出了口气；可如果官司输了，那就彻底得不偿失了。

降低消费者的维权成本，是维护消费者合法权益的一个重要工作，更是真正保障消费者的重要举措。而企业如果不能正视消费者的合法诉求，最终商誉受损，得不偿失。 金勇