

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

网购消费投诉激增

消费者感觉被“割韭菜”

见习记者 陈友敏

本报讯 近日，记者从上海市消保委获悉，10 月 20 日至 11 月 16 日，全市消保委系统共受理网购消费投诉 17342 件，较去年同期增长 52.8%。

市消保委指出，今年“双十一”期间消费投诉主要呈现为促销活动名不副实，消费者付款遇价格“膨胀”；超长售后价格下调，消费者感觉被割“韭菜”；商家服务能力待提升，存在发货慢、漏发货、售后不及时等问题；借势“双十一”营销付费会员，消费者付款容易退款难；消费者购物热情高涨，快递服务类投诉大幅增长等特点。

今年的“双十一”早早开启预售模式，多轮大促接踵而至。有不少消费者投诉反映，在预售阶段，一些商家、平台明确承诺保价，对外宣传为“全年最大力度促销”，后续仍下调价格，消费者感觉被割了“韭菜”。

虹口区商务委开展

再生资源回收企业安全检查

记者 金勇

本报讯 为做好秋冬安全保障工作，进一步加强再生资源回收行业安全管理，近日，区商务委组织力量对全区废品回收站开展安全生产检查。

此次检查组重点查看了企业隐患排查记录、消防设施检查记录等安全生产台账。同时检查现场是否存在电器线路私拉乱接现象，是否违规使用液化气罐和大功率用电设备，是否封堵、占用消防安全通道等安全违法行为。检查发现部分废品回收站存在电线私拉乱接且缠绕金属管、操作区域灭火器配备不足、废旧物资随意堆放封堵消防通道等安全隐患。检查人员要求企业负责人对通道进行现场清理并合理配置灭火器。针对其他安全隐患向负责人提出整改意见，要求限期整改，消除安全隐患。

徐汇区市场监管局

加强网络餐饮服务食品安全监管

记者 金勇

本报讯 近期，徐汇区市场监管局通过线上线下联动整治，坚持标本兼治，加强网络餐饮服务食品安全监管。

徐汇区市场监管局全覆盖排摸线下重点场所 36 处、经营户 422 户，建立一户一档清单；对线上外卖平台餐饮商户进行网络监测，发现问题单位 156 户。对不符合餐饮服务规范要求的，平台下线、停业整改 333 户次；对涉嫌违法的，立案查处 13 家。

徐汇区市场监管局加强网络餐饮服务第三方平台“互联网+明厨亮灶”建设，督促平台对问题线索依法履行向监管部门及时报告的义务；强化网络餐饮服务抽查和监测，主动发现网餐饮服务提供者违法行为，实现线上线下监管双向赋能编制《餐饮服务单位（网络订餐）食品安全自查表》，督促网络餐饮经营者加强自查自纠，全面提升许可管理、人员管理、场所环境、外卖配送等 10 个方面工作。

新车刚上路就出故障 补偿款迟迟未能落实

投诉人：范先生

投诉时间：2021 年 11 月

去年 10 月 31 日，范先生在某 4S 店提车当天，在行驶中发现新车变速箱报警。无奈之下，范先生将车重新开回 4S 店，并找到商家讨说法。双方当时经过协商，4S 店表示为范先生的新车更换变速箱，并签订协议补偿 5000 元现金及 3000 元维修积分，可

一年过去了，这 5000 元补偿金迟迟都未能转到范先生账上。

范先生告诉记者，在提车当天，他驾驶新车开出 4S 店不到 3 公里就发生故障无法行驶，经检查是变速箱问题。维修人员经检查后表示需更换变速箱，商家当即同意更换变速箱，而范先生则向商家提出赔偿实际损失及精神损失总计 2 万元。

几经协商，双方达成了处理意见及赔偿

方案：更换原厂变速箱，更换时通知客户到店全程观看车辆的维修；补偿客户在此期间造成的损失，分为 5000 元现金及价值 3000 元的维修积分。该协议签署时间为 2020 年 11 月 9 日。范先生表示，从双方签署补偿协议至今已有近一年之久，但 5000 元补偿款一直未落实，多次催付但始终没有明确的回应。看到问题迟迟得不到解决，范先生只好向浦东新区消保委求助。

◆记者连线

收到投诉核实情况后，浦东新区消保委工作人员联系上了商家售后，对方一位经理表示需核实后答复。不久，该经理来电解释确实与客户签署了补偿协议，但由于该补偿款是由主机厂来承担，但主机厂一直未打款给公司故拖延至今，他也只能表示抱歉。

消保委工作人员告知该负责人补偿协议

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家应当遵循诚信原则，按照约定及时向消费者范先生支付补偿款。

“就消费者范先生的遭遇而言，基于补偿协议是由销售公司与范先生签订的，因此应由销售公司向范先生支付补偿款，销售公司以主机厂拖欠款项为由拖延至今的说法并不成立。”金玮律师表示，依据法律规定而言，当事人应当按照约定全面履行自己的义务，否则应当承担违约责任，范先生有权要求销售公司赔偿因逾期付款所产生的利息损失。

是销售方和范先生签署，所盖公章也是销售公司，非主机厂和范先生签署的补偿协议，所以对于上述解释不予接受，要求销售方尽快落实 5000 元的补偿款。对于消保委提出的要求，商家售后负责人表示接受，由公司垫付该补偿款，落实后公司向主机厂索要。不久，范先生来电告知商家已经落实了

同时，金玮律师指出，不论销售公司与主机厂之间如何约定补偿款承担的方式，均不免除销售公司依据补偿协议向消费者范先生支付补偿款的义务。销售公司在向范先生作出补偿后，则可依据其与主机厂之间的协议约定，由主机厂负责将所涉款项补偿给销售公司。

此外，金玮律师呼吁，经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益，在与消费者有约定的情况下，应当按照约定履行义务。

记者 金勇

5000 元补偿款，对消保委工作表示感谢。

浦东新区消保委工作人员告诉记者，在双方达成和解，并将相关赔偿落实在书面协议上，商家依然不肯结清款项，这种行为确实会让消费者“不感冒”。诚信度被质疑，对于一个正规企业来说，无疑是一件得不偿失的事。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周 打假

饮品被掉包牵出案中案

近日，安徽省合肥市公安局新站分局全链条摧毁了一个特大制售假知名饮品团伙，该团伙两年来共制售假知名饮品数百万瓶，涉案总价值达 1.2 亿元。

去年 12 月 20 日，合肥新站辖区某物流公司前往警方报案称，该公司在新站区岱河路与相山路有个仓库，里面存放着大量经销商用于发往各地的某知名饮品饮料，因近期经销商反映不少买家反映发过去的饮料是假的，公司对仓库进行了清查，发现有 2 万余件正品饮品被换成了假货，其中 1 万余件已被发走。

由于涉案价值特别巨大，新站分局高度重视，立即抽调精干警力成立专案组进行侦查。经过侦查，警方很快锁定该仓库一名现员工和一名前员工有重大作案嫌

疑，从 2020 年 6 月至 9 月期间两人利用职务便利，将仓库内正品某知名饮品低价卖出，后为了避免事迹败露，两人从网上购买了假冒某知名饮品冒充库存。截至案发，两名嫌疑人共购买价值 186 万元的假冒某知名饮品，总共 2 万余件，给企业造成 500 余万元损失。

随后，警方再次展开了深入侦查，对制假产销链条实施全面打击。在安徽省公安厅协调指导下，新站分局组织 30 余名警力在湖北武汉、广水，四川广安同步收网，现场抓获涉案人员 30 人，查封制假原材料 300 余吨，成品 20000 余件，查封生产线 2 条，厂房 2 处，冻结资金 100 余万元。

为实现制售假全链条打击，警方在河北石家庄、邯郸，河南许昌，湖北黄冈对涉案人员及窝点进行第二次集中收网行动，共抓获各类涉案人员 20 余人，查扣

涉案物品近 200 吨。

北京查获侵权“奥运五环”商品

近日，首都机场海关在出口快件中查获 100 张“奥林匹克五环图案标志”布艺贴片，经北京冬奥组委确认为侵权商品。

据了解，上述快件的发件人未获得国际奥委会或北京冬奥组委授权，根据《奥林匹克标志保护条例》等规定，该批布艺贴片侵犯了奥林匹克标志专有权。

首都机场海关快件监管处查验科部先成表示：“现场关员根据前期风险分析，对该票快件实施重点查验，最终从毛重 50 千克的货物中发现 100 个‘奥运五环’布艺贴片。这些贴片做工粗糙、包装简陋，且发件人无法提供国际奥林匹克委员会或其他相关组织的授权证明，具有较大侵权嫌疑。”

主笔 闲话



网购已成为人们日常生活中最常见的消费方式，这也促使我国形成了世界上发展最快、最具活力的寄递市场。但随着寄递市场的迅猛发展，寄递安全防护难度也在加大，一些不法分子利用寄递渠道实施违法犯罪行为屡见不鲜。本期“专家坐堂”通过以案释法，展示检察机关依法惩治寄递违禁品犯罪，推动寄递安全问题治理。

不法分子利用网络兜售包括毒品、野

快递违禁品防控难度大

生动物甚至枪支弹药等违禁品，以此逃避国家司法机关的监管和侦查，当交易达成后，再通过物流将违禁品寄递到买家手中。近年来，类似的网络犯罪行为一直呈上升趋势，犯罪分子甚至利用境外网络平台、虚拟货币交易平台便于隐匿身份、信息传递迅速、不受地域限制等特点，创建网络群组，使用虚拟货币予以结算，通过寄递渠道完成交易，这样的犯罪链条极大地增加了办案难度。对于这样的案件，需要检察机关提前介入，引导公安机关侦查

取证，通过电子远程勘查手段提取电子数据，调取账户信息、快递单据，破解作案手机、电脑等工具，才能固定并完善相关证据链条，追究违法犯罪行为，维护寄递安全，打击新型网络犯罪。

魔高一尺，就需要道高一丈。检察机关不仅要及时公诉犯罪分子，让其受到法律的惩处，同时也应积极发挥社会管理职能，引导快递企业堵住制度和人员管理漏洞，从源头上切断违禁品的寄递通道。

金勇