

上海上半年受理消费者投诉15万余件

社区团长责任纠纷引关注

□见习记者 陈友敏

本报讯 7月12日,上海市消保委透露,上半年(统计时间2021年12月21日至2022年6月20日),上海各级消保委共受理消费者投诉151548件,同比上升59.1%。

上半年,受疫情影响,消费结构变化显著,餐饮、娱乐、旅游等体验类消费大幅减少,日常生活需求以线上消费为主,社区团购、网络游戏投诉量明显上升,房屋租赁、培训、汽车、婚纱摄影等合同履行纠纷成为关注的焦点。

市消保委介绍，社区团购逐渐兴起，团长责任承担引关注。线上下单、物流配送成为当下主要消费方式，上半年，市消保委系统受理线上购物投诉 52288 件。疫情期间，在快速物流受阻、生鲜电商运力不足的情况下，社区团购模式兴起，由于供应链涉及供应商、物流公司、小程序平台、团长等多个主体，加之物流运输、食品储存等因素影响，诸多争议、纠纷随之凸显，其中质量伪劣、货不对板等问题的责任承担是纠纷的焦点。主要表现为：质量问题，生鲜过期变质腐烂、短斤缺两等；价格问题，抬高价格、不明码标价、质价不符等；售后服务，因产品质量问题、团长发布不实广告以及未按约定交付等问题引发退货退款。

受疫情防控限制,很多预付式合同一时无法履行,由此引发的纠纷明显增多。上半年,市消保委系统受理预付性消费相关投诉 14190 件。主要问题有:房屋租赁、婚纱摄影等服务

行业因暂停营业期间服务合同未履行，消费者要求延长有效期，遭商家拒绝；服务方式变更被质疑收费合理性；美容、美发、洗浴、健身等生活服务行业，因直接接触顾客、存在易感染的风险或因防疫措施不到位，消费者提出退卡退费；因疫情封控，商业停顿造成少数行业企业资金紧张甚至断裂，关门停业无法兑现服务等。

网游、手游是成年人和未成年人居家娱乐的重要方式，相关纠纷随之增长。上半年，市消保委系统受理网络游戏投诉4368件。疫情发生后的网课期间，平台实名认证的疏漏，家长监护责任的缺失，使得未成年人网游误充值的投诉备受关注。记者了解到，有些孩子用家长或者老人的身份证注册账号，并进行大额充值，而游戏公司则以账户是成年人实名认证为由拒绝退费。在处理此类问题时，消费者常因举证难而陷入困境。还有部分游戏存在不健康的价值取向，对青少年心理健康造成不良影响等。

当前，汽车智能化加速发展，由于受开发周期、疫情等多重因素叠加影响，芯片短缺成为汽车生产交付的新压力。上半年，市消保委系统受理汽车投诉 4004 件。主要问题有：智能设备 OTA 及芯片供给不足，导致部分车型停产，车辆逾期交付；配“芯”供应困难，售后维修成本增加；含“芯”智能化配置的质量有待提升；新能源车涨价减配、捆绑销售、使用充电桩出现故障责任认定难等；出现电瓶故障、刹车失灵等问题时，售后服务不成熟，如维修减少零部件、维修周期长等。

崇明环岛防汛提标二期工程建设迎来新进展

□记者 季张颖
通讯员 顾欢欢

本报讯 近日，崇明环岛防汛提标二期工程建设迎来新进展，全线海塘工程防浪墙全部按期完成，度汛断面达到封闭要求。

崇明环岛防汛提标二期工程西起“老溱港”，东至“护鲟路”，全长 56 公里，工程沿线经过城桥镇、新河镇、堡镇、陈家镇等七个

严格操作规程，消除安全隐患

黄浦全覆盖监管核酸检测实验室

□记者 陈颖婷
通讯员 钱依雯

本报讯 为确保新冠病毒核酸检测依法依规开展，压实机构的主体责任，黄浦区卫生健康委员会监督所日前全覆盖监督检查区内的新冠核酸检测实验室。

黄浦区开展新冠病毒核酸检测实验室共有 14 家, 涉及 11 家医疗卫生机构, 包括 9 家三级医院、3 家二级医院、1 家方舱医院以及 1 家区疾病预防控制中心。

乡镇。据了解,防汛大堤提标改造是二期工程的重要建设内容,通过加宽加高堤顶、加高防浪墙、增设消浪平台和消浪顺坝,来达到从提标前的“100年一遇高潮位+同频风速”变为提标后的“200年一遇高潮位+12级大风”。

今年年初受疫情影响，环岛防汛提标二期工程曾一度停工。疫情趋稳后，经综合研判并对标防汛工作节点要求，5月13日，首批775名工人回岗进行封闭式

与“督查”相结合，在上述 11 家医疗卫生机构先行完成自查自纠的基础上，监督所出动监督员 64 人次，完成现场检查 12 户次。检查内容包括人员岗位与资质、检测流程、室内质控、结果判读、结果复核、结果上报、清洁消毒、医疗废物处置等方面。监督员逐一紧盯“采”“运”“检”“报”各关键环节，关注全流程溯源程序。

从监督员专项检查结果看，黄浦区新冠病毒核酸检测实验室依法执业总体情况较好，仅1家

复工;5月30日,工程全线恢复生产,累计2287名工人参与复工建设。严抓防疫、紧盯质量、抢抓工期,在崇明区交通委的统一协调部署下,在代建单位及全体建设工人的合力奋战下,工程全线的度汛断面在主汛期到来前达到了封闭要求。

目前,崇明环岛提标防汛二期工程的各项建设正在有序推进中。下阶段,结合大堤改造,工程全线还将建设以慢行交通为主的观光风景绿道。

实验室存在样本接收人员未按要求做好个人防护，监督员已出具《卫生监督意见书》责令问题实验室立即整改。

监督员同时建议相关医院不仅要在实验室内安装视频监控设备,同时亦要在生物安全柜内加装视频监控,从而全程记录加样、核酸提取等重点环节。院方表示立即落实。

黄浦区卫健委监督所落实“检查-反馈-整改-复查”的闭环管理机制，督促问题单位整改举措落实到位，切实提升实验室生物安全管理水平。

暴力拖拽的“雨衣男”被拘 用法律保障安全感

7月11日，一段视频在网上热传。视频中，一对母女上楼回家，母亲刚打开房门，一名身穿雨衣的男子突然从楼道冲下，一把拉倒母亲拖拽进屋，又一把把女孩子拎进屋里，门被重重关上，镜头前空荡荡，仿佛什么也没发生，就像一部恐怖片的留白镜头，让人心里发毛。

这对母女后来怎么样？会不会发生不测？全国网民都在追问。广东广宁等多地警方都表示接到网友反馈。最终，山东莱阳市公安局作出回应：视频中男女 6 月 16 日刚刚离婚，二人一直在协商离婚后相关事宜。7 月 6 日晚 6 点左右，男方在楼梯口躲避，女方带着孩子归家后，被男方强行拖拽进屋，要求复婚。次日，姜某某报警称有人强行闯入家中，骚扰正常生活。并且莱阳警方还通报称：当天晚上，战某某还强行与姜某某发生性关系。7 月 11 日，该男子被抓归案，该男子已被依法刑事拘留，现在案件正在进一步侦办中。

“雨衣男”强行闯入前妻家中，暴力拖拽，限制人身自由，强行发生性关系，这不是什么“家务事”！必须受到严肃的法律惩处，以儆效尤，妇女、儿童的人身安全、人格尊严，特别是女性的安全感，需要用严肃的法律来打撈。

这一段几十秒的监控内容，如同之前唐山打人案的視頻一

样，成了很多女性的梦魇，母女两人好端端就突然遭到暴力劫持，失去人身自由，甚至还发生了性侵。

离婚了，哪怕刚刚离婚，那

以法律

先是暴力拖拽，再强行与前妻发生性关系，这名男子的行为，引发了众怒，也突破了法治底线。目前犯罪嫌疑人已被刑拘，等待他的是法律的严惩。

从此前流传的视频看，一名女子和一名小女孩回家，就在该女子开门之际，一名身穿红色雨衣的男子从上一层楼梯飞身冲下，将女子拖入屋内。小女孩见状躲进门后，但穿雨衣男子快速冲出门把小女孩也拖入屋内。随后，男子重重将门关上。

不能以“感情纠纷”“家务事”高举轻打

就是普通人之间的关系，就不能闯入其家中，否则就是私闯民宅，侵害一个普通公民对家的安全感、隐私性的期待。离婚了，哪怕刚刚离婚，也不是强行发生性关系的借口，违背女性意愿，以暴力手段相威胁强行发生性关系，这就是强奸。

强奸的罪过性不能因为两者之前是夫妻而减轻、“打折”。

司法机关必须在这样的案件当中亮出鲜明的态度，对前妻再行骚扰、侵害，绝不是“情有可原”。

还要问，战某某公然伺机隐

手段严惩施暴者

留，无论是公众的热切关注，还是多地警方积极核查回应，背后都反映出对暴力行为的零容忍，这是在一个法治社会中最易触发公众敏感神经的事情。

对于此前流传的视频，公众尤其不能接受的一个原因是，暴力拖拽行为发生在家门口。从视频看，这原本只是非常平常的一天，一名母亲带着小女孩回家，却不承想在家门口遭遇暴力事件。当事女性的凄厉嘶喊，让人揪心。而后续当地警方曝出该男子还强行与前妻发生性关系，这

藏，突然袭击，暴力拖拉，可能还涉及殴打伤害，进而强奸，一套动作做得肆无忌惮、有恃无恐、不知廉耻，谁给了战某某以身试法的胆子？

事实上，在之前不少个案中，男方以婚恋纠纷为借口，反复纠缠、骚扰，乃至升级为持械入室、强奸、杀人，矛盾一步步升级的重要原因在于，起初烈度较小的暴力、骚扰没有得到及时制止和惩罚，给了歹徒行凶、施暴的胆量。所以，对于针对女性的暴力违法，从一开始就绝不能姑息。

每一起个案实现

已涉嫌强奸，唯有依法严惩，方能给受害者一个交代。

从莱阳警方回应看，尽管涉事男子和当事女子因离婚协商产生矛盾，但这并不是暴力拖拽与性侵的理由，这样赤裸裸的暴力行为，为法治社会所不容。守护公民在自家的安全感，法律一定不会轻纵犯罪嫌疑人。

值得一提的是，视频曝光后，多地警方积极介入调查，并在核查清楚后迅速回应了公众的疑问。各地警方的迅速介入与回应，无论是从此次暴力拖拽事件

女性，从生理上说，是弱者，面对突如其来的强力侵害，往往难以自我保护，所以更需要用严格的法律来搭建女性的安全感，让潜在的施暴者知道一时的暴力得逞，必然招致法律的严惩，而不是以“感情纠纷”“清官难断家务事”来高举打。

对这起“雨衣男”案，暴力伤害、限制人身自由，特别是强奸，

这些罪行都必须受到严格追究，不能因为存在前夫妻关系就“打折扣”，唯有如此才能捞捞起女性的安全感，才能震慑住潜在的施暴者。

平正义

个案的解决，还是从更广泛的维护社会治安的角度来看，都有着积极
的意义。

目前，涉事男子已被莱阳警方
刑拘，其将为自己的违法犯罪行为
付出代价。谴责和严惩每一起暴力
犯罪事件，确保每一位公民的安全，
是法治社会不容破坏的底线。

总而言之，面对暴力犯罪事件，
社会需要不断重申零容忍的态度，
以法律手段严惩施暴者，让每一
起个案都实现公平正义。

综合新京报、澎湃新闻等

综合新京报、澎湃新闻等
(业勤 整理)