

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

上海文旅展团
助力沪上旅游

□记者 季张颖

本报讯 7 月 22 日 -24 日，2022 中国国际旅游交易会在云南昆明举办。上海市文化和旅游局携 26 家上海头部文旅企业和区文化旅游局精彩亮相。记者从市文旅局获悉，与以往不同的是，上海文旅行业参加本次展会，创新通过线上线下相结合的双赛道推广模式，助力打造上海流量型城市入口，拉动服务型经济引擎，进一步恢复和重振上海的城市形象。

2022 中国国际旅游交易会上海参展团总面积 495 平方米，共设立展台 27 个。除了熟悉的黄浦江、陆家嘴天际线、外滩建筑群等中外游客耳熟能详的经典形象之外，上海展台还通过视频、互动触摸屏、文创纪念品等多种形式，展示上海近悦远来、主客共享的高品质世界著名旅游城市形象。

“海派城市考古”“建筑可阅读”“非遗新体验”等一批全新打造的上海文旅大 IP 在此次展会集中亮相，同时，上海的各大头部文旅企业也在本次展会上纷纷推出了各自的新产品。东方明珠广播电视塔作为上海的标志性建筑物之一，正积极赋能网红地标打卡地，加快元宇宙赛道布局，推出虚实结合的三位一体灯光秀，让这座城市客厅焕发崭新风采。

值得一提的是，2022“四季上海”发布活动以 2022 中国国际旅游交易会为契机，首次走出上海，辐射全国，通过对发布活动的形式和内容进行迭代升级，积极回应上海文旅企业宣传需求，用直播互动的大流量为文旅企业的恢复和发展带来新增量。

虹口区市场监管局

强化夏季进口冷链食品监管

□记者 金勇

本报讯 针对进口冷链食品生产经营单位正加速复工复产和夏季食品安全风险易发情况，为推进国家食品安全示范城市创建，进一步规范进口冷链食品经营行为，虹口区市场监管局开展夏季进口冷链食品检查。

结合区疫情防控大排查大整治行动，虹口区市场监管局每周对进口冷链食品开展滚动全覆盖检查，重点检查“三专、三证、四不得”、从业人员健康管理和个人防护、预防性消毒等疫情防控措施落实情况。通过线上一对一培训、线下上门指导的方式，督促经营者按照疫情防控要求，定时对经营场所、设施设备等进行清洁和消毒，进口冷链食品与国产冷链食品分开存放。目前正值夏季高温，同时要求进口冷链食品生产经营单位坚决杜绝需冷藏储存食品常温存放销售，全面规范经营行为。严格落实进口冷链食品直接接触从业人员定期核酸检测工作，做好人员台账管理，并对重点经营单位场所环境、食品外包装进行核酸监测。7 月以来，辖区在营 24 户进口冷链食品生产经营单位中 68 名进口冷链食品直接接触从业人员，严格执行每周 2 次核酸检测要求，且检测结果均为阴性；我局已开展进口冷链食品抽样核酸监测 100 件，检测结果均为阴性。

长期不用蓄电池报废 可以向经销商索赔吗

投诉人：方女士

投诉时间：2022 年 6 月

疫情封控时期，为减少病毒传播风险，车主大多都自觉在家隔离，车辆也长时间停放不用，如果因此导致蓄电池损坏，可以向

经销商索赔吗？

近日，消费者方女士来电反映，她于 2015 年购买运动轿车一辆，目前公里数为 68350 公里，2021 年 7 月在更换了原厂蓄电池，电池质保为 1 年或 2 万公里。今年 6 月 6 日，方女士发现发现车辆无法启动，

送修后被告知电池报废，且造成原因属于使用不当，不予保修。方女士认为，她是因为遵守政府的防疫要求才长期停驶，且封控期间下楼发动过一次给汽车充电，对商家的说法无法接受。由于双方无法达成一致，方女士只好向浦东新区消保委投诉求助。

◆记者连线◆

浦东新区消保委工作人员收到投诉后，立即联系商家。商家表示，经厂方检测，认为电池由于使用不当导致损坏，因此厂方拒绝理赔，但公司考虑到用户体验等情况，在厂方拒绝理赔情况下给出了替代方案：客户自费更换原厂电瓶，公司在价格上给予优惠，安装后对新电池进行慢充并充满，赠送轮胎 2 条（不限使用时间）、空调清洗作为补偿。此后，在消保委工作人员的多次协调后，商家表示经重新协商，和方女士达成处理意见，在原方案的基础上，再赠送车身打蜡、基础保养等相关项目。方女士表示认可，并对消保委的工作表

示感谢。

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第三十条规定：在家用汽车产品包修期和三包有效期内，存在下列情形之一的，经营者对所涉及产品质量问题，可以不承担本规定所规定的三包责任……（五）因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品，而造成损坏的。蓄电池作为易损耗零部件有一定的特殊性，通常厂家的使用说明书中会有“超过多长时间不使用车辆时，应脱开蓄电池负极电缆”“每隔多长时间对蓄电池进行一次充电”等类似表述。若消费者未依照要求脱开负极电缆或未定期充

电导致蓄电池损坏，经销商确实无须担责。但从人性化服务的角度出发，消费者是因为疫情防控工作的要求长期停驶，以致车辆电瓶出现不可修复的损坏；服务商考虑到消费者的感受和损失，尽可能帮助消费者减少了损失，也在情理之中。

同时，消保委也提醒商家，通过这次疫情的考验，希望商家能看到自身服务中的不足，例如封控期间是否提醒车主如何维护电瓶、如何维护车辆，解封后是否提供电瓶或车辆检测服务等，重视消费者的意见和建议，进一步完善对消费者的服务，会让品牌真正深入人心。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，基于车辆蓄电池的损坏系因车辆停泊时间过久，车主由于疫情封控原因而未按照相关要求驾驶车辆并对蓄电池充电所致，故商家确实无需承担承担赔偿责任。

“就消费者方女士的遭遇而言，车辆蓄电池的损坏并非由于产品质量或可归咎于商家，因此商家可以要求消费者自费维修。”金玮律师表示，商家不承担赔偿责任的做法合法，但如若通过简单粗暴的方式拒绝消费者的有关诉求，则显得不近情理，毕竟疫情封控实属不可抗力，非消费者所愿。

金玮律师坦言，蓄电池作为易损耗零部件有一定的特殊性，消费者应遵循厂家的有关说明予以正确使用与维护，现因疫情封控原因导致消费者无法对车辆作正确使用与维护，也非消费者的过错，商家也应予以理解并尽可能地并积极协助消费者解决问题。

此外，金玮律师提醒广大车主，应当依据相关规则与说明书正确使用与维护、保养车辆；同时，也呼吁广大商家，应当增强服务意识并提升售后服务能力，在诸如疫情封控等情形发生时，应就车辆有关事项对车主作出特别提醒，有助于车主与商家之间品牌



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

黏性的增加。

记者 金勇

一周 打假

祖传“草药”坑害老年人

近日，重庆市南岸区市场监管局联合南岸区公安分局，打断一个生产、销售假药的黑色链条，抓捕犯罪嫌疑人 8 名，涉案金额高达 2500 余万元。

前段时间，南岸区市场监管局执法人员在集市上巡查时发现，一中年妇女正在摆摊销售各种“草药”，称这些“草药”由名贵中草药提炼而成，可以医治包括脑溢血、头晕头痛、风湿关节炎、颈椎病等各种疾病。这些药品均没有生产厂家、批准文号、成分性状、用法用量、适应症等相关信息。

销售药品的中年妇女叫杨某蓉，她在接受执法人员调查时称，这些药品是她从重庆永川区一个叫杨某福的“上线”处购买的，但她并没有经销药品的资质，也不知道这些是否是合格药品。

执法人员立即赶赴永川区找到杨某福，据其供述，他从夏某政处进货后，将一小部分卖给了“下线”杨某蓉，金额约 2.6 万元；大部分则销售给了农村地区的老年人。杨某福承认自己没有销售药品的资质，购进药品时也没有查验、收集供货商及药品的相关证明文件。

随后，执法人员又在夏某政家中发现了 300 多公斤的成品药丸。据夏某政供述，药品的标签及说明书等是他委托一家

广告店印制的，具体内容也是从网上搜集的。夏某政一共向叶某全购买了七八次药品，总重量 300 公斤左右。

警方通过缜密侦查，挖掘出这起假药案背后真正的始作俑者就是叶某全，其下面最大的“二级经销商”是夏某政。

在掌握了相关证据后，执法人员对制假窝点展开统一收网行动，在九龙坡区一工业园区发现该团伙生产假药的黑窝点，总共查获涉案药品 2000 余公斤，打粉机、烘干机、滚筒等涉案制药工具 11 台，涉案金额 2500 余万元。近日，叶某全等 8 名犯罪嫌疑人因涉嫌妨碍药品管理罪被警方采取刑事强制措施。

目前，此案正在查办之中。

主笔 闲话



个人信息泄露，过度收集个人信息尤其是人脸识别信息，对于每一个企业来讲，都是必须要重视的问题。一旦出现纰漏，后果不堪设想。

因为种种利益使然，一些企业不顾国家三令五申，甚至在监管部门责令改正情况下，仍不肯进行全面深入整改，如此置法律法规而不顾，置公共利益而不顾，置用户的合法权益而不顾，依照《网络安全

个人信息保护，企业要把好关

法》《数据安全法》《个人信息保护法》《行政处罚法》等有关规定，相关司法部门作出处罚，不仅维护了法律尊严，也算为用户讨回了公道。

每一个企业，不仅要在经营上有所建树，在合规的道路上也必须滴水不漏，一旦侵害了用户的合法权益，那必然要受到相关法律法规的严肃惩戒。如今，大众对于个人信息保护越来越重视，而法律也明确规定，任何组织、个人不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息。企业无

论体量大小，用户信息掌握多或少，都有责任履行网络安全、数据安全、个人信息保护义务。这是每一个企业都应遵守的底线，不容突破，也不容任何程度的挑衅。

法律非儿戏，每一个企业都要谨记。尤其是我国近年来非常重视个人信息的保护，企业如果不能在内部管理上跟上时代的步伐，眼光不肯放远一些，只盯着一些蝇头小利，难免会因小失大，甚至一败涂地。

金勇