

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

松江区人民检察院

将办案晒在“聚光灯”下

□记者 翟梦丽

本报讯 今年 1 月份，最高检印发了《人民检察院听证员库建设管理指导意见》，对听证员库的人选确定、动态管理、履职评价等作出了统一规范。上海市人民检察院也下发了《上海市检察机关听证员库建设管理实施方案》，对各基层院听证员库建设工作作出了更加细化的规定。近日，松江区人民检察院举行了 30 位听证员成为首批入库的成员的聘任仪式，并发布上海市松江区人民检察院检察听证工作白皮书（2020—2022）。

据悉，首批听证员中，有来自于人民，代表人民群众发声的市、区两级人大代表、政协委员；有华东政法大学、上海政法学院的专家学者以及律师等法律专业人士；有从事人民调解、社会工作的一线基层工作者；有从事新闻媒体工作的人士；还有医学、经济学、心理学、教育学、理工学等各领域的专业人士，可以满足各类型案件听证对于听证员的不同需求。

2020 年以来，松江检察院共开展检察听证会 128 场，邀请包括人大代表、政协委员、人民监督员、人民参评员、廉政监督员、律师等听证员 269 人次，涉及各类案件 306 件，实现了“四大检察”“十大业务”听证全覆盖。此外，还创建“松江检察听证员服务平台”微信公众号，统一发布、及时推送检务公开、检察听证等活动信息，倾听社会各界意见建议，更好地接受人民监督。

在案件效果方面，借助第三方的力量，通过释法说理，解开心结，促进矛盾纠纷实质性化解，实现“1+12”的效果，听证后息诉率达 95.3%，用心解决人民群众的“急难愁盼”问题，实现案结事了。

崇明区将实现

区属公立医疗机构全覆盖

□记者 季张颖 通讯员 石思嫣

本报讯 记者近日从崇明区卫生健康委了解到，崇明正积极启动区属公立医疗机构医疗收费电子票据改革工作，岳阳医院崇明分院和城桥镇社区卫生服务中心作为两家试点医院，目前已正式上线应用医疗收费电子票据。今年底前，崇明区属公立医疗机构将全面上线医疗收费电子票据。

近日，在岳阳医院崇明分院门诊大厅内，记者看到收费挂号处，只有零星的市民正在排队。相较于以往这个时间段，在收费窗口等候的人员少了许多。这是因为医疗收费电子票据上线后，收费窗口将不再直接打印纸质发票，市民无需排队等待开发票，而是拿到一张结算凭证。若有需要纸质票据的市民，可打开手机使用微信“扫一扫”凭证上的二维码，医疗收费电子票据就会发送到手机中，方便保存、打印和使用。

电子票据的启用大大减少了患者往返窗口的次数和排队时间；同时，“无接触、效率高”的服务方式也将减少人员聚集和接触。

记者了解到，医疗收费电子票据与纸质发票具有同等法律效力，可以用于报销凭证使用。相比传统纸质发票，电子票据在保存、使用上具有明显优势。

手机发烫不能使用 商家否认质量问题

投诉人：陈先生

投诉时间：2022 年 7 月

近年来，消费者选购手机有重“流量”而忽视口碑的趋势。如果事先不做“功课”，直到实际使用后才发现各类问题频发，让消费者苦不堪言，导致相关投诉屡屡发生。

近日，陈先生在某品牌授权体验店购买

了一部该品牌手机，在使用过程中出现了异常发烫的现象甚至烫到无法使用的程度。由于情况异常严重，陈先生要求退货退款，联系被诉店铺要求协商处理，经营者表示可一同前往对应检测点开具检测单并对商品质量是否存在问题进行检测，但检测点表示手机测试温度为 45 度，异常指标是 47 度，因此无法认定手机发烫现象属于质量问题。

消费者认为该使用温度范围是商家指定检测点自行规定并无相关行业标准，且 45 与 47 度仅相差两度属于上下波动范围，因此应该认定为质量问题，双方因此无法达成一致意见。且产品在检测期间超过了移动电话三包期限，消费者多次联系退货退款无果，因此陈先生无奈之下转向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆记者连线

浦东新区消保委工作人员在接到投诉后的第一时间联系了商家核实询问情况。相关工作人员表示，线下门店购买电子产品存在质量问题，需要联系客服进行检测维修后才能与门店协商退货退款，门店无法直接对存疑商品进行处理，且在指定检测点检测过后，发现陈先生所反映的发烫问题并未超出手机使用温度的 47 度阈值范围，因此不属于质量问题，故无法退货退款。

浦东新区消保委工作人员通过多方查

询，始终未查找到有关手机在使用时的温度规定标准，业内人士所给出的标准也无法统一，且使用手机时有许多不确定因素导致手机温度产生一定差异，例如室内外使用软件不同、使用时间或是手机电池寿命等都会导致使用过程中发烫与否的现象，故无法界定该发烫原因是否由手机质量问题导致。

消保委工作人员再次联系陈先生询问情况，他表示已按照商家告知方法与售后客服联系进行二次检测，但检测过程中还是存在

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，基于消费者与商家之间就手机有无质量问题存在分歧，因此需要通过鉴定方式予以判定。

“就消费者陈先生的遭遇而言，陈先生可与商家共同委托鉴定机构对手机有无质量问题作出鉴定，如判定有质量问题的，则由商家承担相应的责任。”金玮律师指出，从陈先生的维权角度而言，需要考量手机目前是否在“三包”期限内，毕竟手机主机三包有效期为一年。如手机的销售者、生产者有作出更有利于维护消费者合法权益的、严于“三包”规定的，则可以按照销售者、生产者

者的承诺执行。

金玮律师表示，在手机三包有效期内，消费者享有修理、更换、退货的权利，修理、换货、退货应当凭发票和三包凭证办理。依据《消费者权益保护法》的规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

此外，金玮律师提醒广大消费者，“7 天包退，15 天包换，1 年包修”是手机三包规定的，在购买手机后，应尽早全面自测各项功能，如发现有问题的应及时找商家处理；同时，须保存好购买手机的发票、三包

严重发烫问题，甚至产生闪退黑屏等质量问题，但门店依然以检测质量不存在问题为由拒绝退货退款，在多次与门店联系沟通后双方依旧无法达成一致意见，故工作人员建议陈先生通过其他途径维权。

针对手机发烫情况，浦东新区消保委提醒消费者，在选购手机产品时，需要通过多途径了解质量、性能指标以及相关的客观测评后再下单；此外经营者在手机检测时要有标准可循、数据明晰、解释清楚。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

凭证等，以便在发现质量问题后凭发票和三包凭证办理修理、更换、退货等事宜。

记者 金勇

一周 打假

“高档蚕丝被”竟然是假货

近日，安徽省无为市公安局打掉一个专门诈骗农村地区老年人的犯罪团伙，侦破系列利用虚假宣传、大肆售卖“高档蚕丝被”实施诈骗的案件 20 余起。

7 月 26 日，无为市公安局开城派出所接到辖区一群众报案，称当天早些时候，有陌生人驾车来到村子里，以找错地方“给部队某领导的亲属结婚送贺礼”为由，向其 70 多岁的母亲兜售“高档蚕丝被”。可他仔细察看后，认为被子的品质很差，价格却很高，感觉有些不对劲，觉得自己的老母亲被骗了，而且可能还有其他乡亲被骗，于是报了警。接到报警之后，经过

缜密侦查和周密部署，专案组民警将 6 名犯罪嫌疑人全部抓获归案。

警方初步查明，今年 5 月初，这 6 名犯罪嫌疑人从重庆老家出发，先后在安庆、六安、马鞍山、铜陵以及芜湖市的南陵、无为等地，通过伪装身份，以“部队某领导的妹妹出嫁，在送贺礼时迷了路”为由，佯装向当地居民问路。

之后，当面播放提前录制好的电话语音，假装打电话，表示部队某领导对自己当兵的弟弟很是照顾，最近听说领导的妹妹要结婚，特意从新疆采购一批“高级蚕丝被”，开了 50 多个小时的车赶过来以示答谢，可“某领导”表示坚决不收礼品。现在由于走错了路，也不便把礼品带回，或是邮递到部队。

犯罪嫌疑人编造一系列谎言，以此来骗取农村地区老年人的信任、好感，然后购买他们手中所谓“高品质蚕丝被”，从而获取非法利益。可警方调查之后发现，这些所谓的“高品质蚕丝被”，都是犯罪嫌疑人从网上购买的普通甚至是劣质棉被、丝棉被，每件约几十元至一百元不等。

这 6 名犯罪嫌疑人在安徽上述地方出售“蚕丝被”约千套，每套价格两百元至六百元不等，仅在无为市境内已查实受害群众达二十余人，均为老年人。目前，无为警方对 6 名犯罪嫌疑人依法采取刑事强制措施，并依法扣押作案车辆五部，以及所谓的“高品质蚕丝被”五百余件，案件正在进一步深挖中。

主笔 闲话



时下，网络直播算得上最火行业之一。但由于从业人员良莠不齐、直播内容泥沙俱下等乱象，也广受诟病，导致这一新兴行业充满浮躁之气，甚至成为很多社会问题的肇始点。网络直播发展到今，世界各国都给予了极大的关注，通过制定法律法规加强互联网监督。本期“域外之音”介绍的就是国外对网络直播的法律规定方式。

网络直播急需法律规范

在我国，为推动网络直播步入正轨，相关方面没少立规矩。从出台通知明确网络直播服务提供者、网络接入服务提供者、应用商店等主体的责任，到印发规范系统框定网络主播行为，一套覆盖行业主体、职业操守的制度之网日渐成型。但具体到实行，却始终无法根治一些直播乱象。归根结底，还是监督力度不够，让一些人有机可趁，同时由于违法成本相对较低，很难对一些不良行为形成较强的威慑。

作为新业态，网络直播从诞生之初就

处在聚光灯下，本质上是在做注意力的买卖。但任何行业的发展都要经历成长规范的洗礼，在灰色地带钻营，或可投机一时，却终会遭到反噬。风口行业更应遵规守矩，高收入、高流量，就必须承担与其收入和地位相匹配的社会责任。

随着相关法律法规的逐步完善，相关主管部门加大监督力度，如果各大平台能以高标准自检自查，从业人员去除眼光短浅的毛病，应时而生的网络直播自然能越来越火。

金勇