

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

闵行区市场监管局
检查进博会食品保供单位

□记者 金勇

本报讯 第五届进博会召开在即，为保障供应进博会场馆食品原料安全，入场记者及工作人员饮食安全，落实疫情防控各项措施，近日，闵行市场监管局对进博会食品原料供应商、进博会相关人员住宿酒店和馆内工作人员供餐等三家单位开展检查指导。

在进博会食品原料供应商仓库，检查人员详细了解了企业食品原料来源及发货情况，要求企业严格落实食品安全主体责任，加强索证索票管理，特别是产品的合格证明，对食品原料采购，人员疫情防控的信息化管理提出了要求。在供应场馆内工作人员用餐的集体配餐企业，检查人员认真检查了企业食品原料贮存和索证索票，随机查验了工作人员的核酸检测情况，并通过视频监控了解场馆内供餐及工作人员就餐情况，针对在检查中发现的薄弱环节要求企业尽快落实整改。

虹口区卫监所
开展学校卫生专项检查

□记者 金勇

本报讯 为切实加强学校卫生管理，筑牢校园疫情防控安全网，虹口区卫监所结合“双随机”工作，深入各级各类学校开展卫生专项检查。

执法人员采取查阅资料、现场监测、水样检测等方式对学校传染病防控、学校教学和生活环境、学校生活饮用水卫生、学习用品等四个方面开展卫生监督检查。重点查看学校新冠疫情常态化防控措施落实情况，现场对教室课桌椅配备、教室采光照明等进行监督检测，对二次供水及不同类型的饮水水样进行采集检测，对教室照明灯具认证材料、学校自制考卷纸张及字号进行监督抽查。针对发现的问题，执法人员要求学校立即进行整改。

下一步，区卫监将继续加强各级各类学校传染病防控、饮用水卫生、近视防控、学习生活环境卫生管理等方面的监督检查，对存在问题的学校进行追踪复查，督促学校按要求落实整改措施。

宝山区月浦镇
开展反诈宣传活动

□记者 金勇

本报讯 近日，宝山区月浦镇在做好常态化疫情防控工作的前提下，通过线上线下相结合的方式积极开展反电信诈骗宣传活动，做到防疫、反诈工作两手抓、同推进，切实保障人民群众生命健康与财产安全。

月浦镇平安办、月浦派出所、司法所、禁毒办等部门以发放宣传单、入户走访等方式，手把手指导居民如何下载、使用国家反诈中心APP，解答居民疑问，进一步提高居民识骗防骗能力。

月浦镇各社区通过组织老年居民观看反诈短视频，提醒居民不信谣、不传谣，提高防范意识，保护好个人信息，谨慎对待利益诱惑，绝不给不法分子任何可乘之机。

网购冰箱有质量问题
退货时运费谁来承担

投诉人：彭先生
投诉时间：2022 年 7 月

今年 5 月，彭先生在某网上平台第三方店铺购买了一台冰箱。快递人员将冰箱送达后联系彭先生，得知没人在家，于是将冰箱

放置在门口并代签后离开。晚上下班回家，彭先生打开外包装，才发现冰箱机身有破损，当即拍照后向商家反映情况。随后，彭先生联系快递公司要求冰箱按照拒收退回，同时联系商家退货退款，没想到却被商家告知须承担退货产生的运费。

对此，彭先生认为商家的要求不合理，认为是冰箱有质量问题才要求退货退款的，运费理应由商家承担。

由于双方关于运费由谁承担一事始终未能达成一致，彭先生无奈之下向嘉定区消保委投诉寻求帮助。

◆处理过程及结果

嘉定区消保委在收到彭先生的投诉后，电话联系商家了解情况。工作人员告知商家，根据《消费者权益保护法》第十条，“消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”第二十三条规定，“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或

者接受该服务前已经知道其存在瑕疵、且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。”现该事件中因物流工作人员工作疏忽，未经过消费者开箱验货且未经本人签收，退回运费不应由消费者承担，商家可向物流公司索赔。经嘉定区消保委工作人员多次协商，商家最终同意全额退款，运费也不用消费者承担。

嘉定区消保委提醒广大消费者，网购大家电时，首先应尽量选择具有一定规模实力

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，鉴于网购产品存在质量问题，消费者如因此要求商家退货的，运费应当由商家承担。

“就消费者彭先生的遭遇而言，他并未亲自签收网购的冰箱，且及时检验后发现冰箱存在质量问题，彭先生有权要求退换货，并由商家承担运输等必要费用。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》第二十四条的规定，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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消

费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

同时，金玮律师也表示，即便消费者对网购商品进行签收，在司法实践中，依据《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》的相关规定而言，也并不视为作为收货人的消费者认可商品质量符合约定。

此外，金玮律师提醒广大消费者，对于网购商品，应在收货时予以检验，如发现有质量问题的，有权拒收，或者在收货后及时向商家反映并据此要求退换货。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周 打假

山坳里生产假冒化妆品

日前，江苏省扬州市公安局食品药品和环境犯罪侦查支队发现电商渠道售卖的“李鬼”芦荟胶多出自广东省汕头市某生产窝点，顺藤摸瓜牵出一起特大制假售假案，涉案金额高达 1.6 亿元。

扬州市公安局食药环侦支队在开展走访企业大行动中，针对扬州完美日用品有限公司反映客户流失严重的问题，从电商渠道寻找案件线索，查到涉嫌售假芦荟胶的网店实际经营人是浙江杭州的于某，为于某供货的是广东汕头的张某。扬州警方

出动警力，远赴汕头展开拉网行动。民警实地调查后发现，嫌疑人张某所在的村子地形特殊，制假售假的窝点在一个四周环山的山坳里面，且村里的人口处分布了多个监控，给抓捕行动带来不小的挑战。锁定制假窝点后，扬州警方出动近百警力，同时对苏州、杭州、汕头所有涉案嫌疑人集中收网。警方发现，假冒完美芦荟胶的生产环境非常简陋，没有无尘、无菌等条件，只是家庭式作坊，在厨房里面进行灌装，而两者都缺失，那就根本谈不上什么家庭教育了。因此，一些国家法律规定，应当建立家庭教育服务管理机构，负责家庭教育指导、家长培训、家庭咨询与援助等工作。这在很大程度上可以弥补家长自身的不足，防止在家庭教育中给孩子带来各种负面影响。

据嫌疑人供述，他们起初只是“小打

小闹”，渐渐发现这款产品销路不愁，便决定大量仿冒，再通过电商平台销售牟利。为了达到欺骗消费者的目的，嫌疑人特意在产品包装上做了文章，专门制作了假网站，具有较强欺骗性。如此一来，消费者扫描包装上的二维码，会进入一个假的验证网站，导致难辨真伪。

目前，扬州警方共抓获涉案嫌疑人 9 名，这是一个以嫌疑人张某为首的犯罪团伙，其中包括张某的上线即提供软管包材的嫌疑人和提供防伪标识的嫌疑人，以及张某的下线供货商。据统计，该团伙自 2017 年开始生产销售假冒“完美芦荟胶”，涉案金额高达 1.6 亿元。

主笔 闲话



家庭教育是指父母或其他监护人为促进未成年人全面健康成长，对其实施的道德品质、身体素质、文化修养、行为习惯等方面的培养。而对于家庭教育法治化而言，就是国家通过立法对家庭教育行为进行的规制。本期“域外之音”介绍的就是国外家庭教育法的相关特点。

所谓家庭教育，简而言之就是言传与身教。前者是讲道理、教知识，而后者则是用行动来印证前者，在潜移默化中将人

家庭教育：言传与身教

生态度和行为习惯传递给孩子。二者相结合才能起到真正的教育作用，无论缺失哪一方面，教育的结果往往都会与初衷相背离，而两者都缺失，那就根本谈不上什么家庭教育了。因此，一些国家法律规定，应当建立家庭教育服务管理机构，负责家庭教育指导、家长培训、家庭咨询与援助等工作。这在很大程度上可以弥补家长自身的不足，防止在家庭教育中给孩子带来各种负面影响。

在家庭教育中出现的问题，轻微的可能会让孩子形成不好的习惯，比如说脏

话、懒惰、冷漠等等，而严重的则会衍生成家庭暴力，对孩子的身心造成极大的伤害。因此，国外法律规定，当父母怠于履行父母义务、滥用父母权力、残酷虐待孩子、长期吸食毒品或酗酒，将会被限制甚至剥夺全部或部分亲权。

我国于 2022 年 1 月 1 日正式实施的《家庭教育促进法》，是促进未成年人健康成长和全面发展的法治保障，全方位完善家庭教育支持保障体系，同时通过必要手段护航未成年人成长。

金勇