

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

全市现已建立

1000多个建议征集工作站

□记者 季张颖

本报讯 由复旦大学、市信访办、市社联主办的“奋进新征程，将信访制度优势更好地转化为城市治理效能”专题研讨会近日在上海社科馆举行。记者从市信访办获悉，目前上海市已经建立 1000 多个建议征集工作站，800 多个建议征集红色邮筒，市民可以通过书信、来访、网上信访、来电、移动端信访、手语视频等综合受理渠道反映诉求和建议。

会上，上海市信访办、市人民建议征集办主任，市信访学会会长王剑华介绍，上海信访工作品牌体系的四梁八柱初步建成，人民建议征集机构、法规、机制基本完备，登上了践行全过程人民民主的更高平台；市民服务热线持续扩容增能，成为党委、政府服务群众“总客服”；“家门口”信访服务体系渐趋完善，正在演绎新时代“枫桥经验”上海版。信访已经成为群众维护合法权益的重要通道。

一纸检察建议

推动修复窞井盖

□记者 夏天

本报讯 日前，金山区人民检察院经过实地走访，发现问题并盖 400 多处，57 处损毁非常严重，遂向物业公司制发检察建议，最终排除路面隐患。

位于枫泾镇的上海世界非遗文化城暨上海非遗文化小镇，是上海市规模最大的非遗文化平台和对外窗口。金山区检察院在依法履职中发现，市民服务热线中有多条反映上海非遗文化小镇存在窞井盖等城市基础设施大量破损问题，给群众的生命财产和公共安全带来隐患。于是，检察官开展实地走访调查，发现上海某物业公司管理区域内大量的窞井盖存在不同程度的破损情况，其中问题并盖 400 多处，57 处损毁非常严重，存在较大安全隐患。

该院第二检察部根据走访调查情况，向上海某物业公司制发检察建议并进行宣告送达，督促被建议单位进一步完善巡查维护、提升技术防范、促进业委会成立等合理化建议。被建议单位收到检察建议书后，积极开展综合治理工作。目前，已淘汰水泥、塑料等劣质并盖，新购置 230 块铁板，集中更换、加固窞井盖，排除了相应区域内的路面安全隐患。

临港新片区

再次升级早餐工程

□记者 陈颖婷

本报讯 日前，“临港新片区商业联盟早餐工程专项招商宣介签约活动”在滴水湖畔举行，多家早餐企业齐聚临港新片区。

活动上，新片区管委会与大富贵、老盛昌、老盛兴、良友金伴、全家、熙香、弄堂味道、艾易餐饮等 8 家早餐工程企业单位进行了现场签约。各家企业将和新片区携手深化合作交流，不断完善早餐供应体系，全力提升早餐工程网点布局均衡度、早餐服务便利度和示范创建引领度，让晨间的“烟火气”温暖人心。

单方面更改用户协议 这个网站套路有点深

投诉人：李先生等

投诉时间：2022 年 7 月

近日，浦东新区消保委收到多位消费者投诉，反映某素材网站单方面更改用户协议，更改用户权限，封禁用户账号，涉嫌变相收费，欺诈消费者。

消费者向消保委工作人员反映，该图片素材网站是中国设计素材最多的网站之一，一直以来都是采取免费限量下载的运营模式，因此备受国内设计爱好者青睐。随着该网站纳入的图片素材日渐增多，部分用户开始选择

成为网站的付费会员从而获得更多的下载权限。该网站推出了可享受无限下载素材的“终身素材 VIP”，用户只需支付 99 元即可获得终身会员的身份和相应的权益，有不少用户为了方便下载素材选择了充值。

然而，近期陆续有消费者发现，他们在登录该网站并下载素材时，却被提醒“您是素材会员而不是原创会员，需继续充值才能下载”，这让消费者一头雾水。用户纷纷表示，该网站官方在此之前并未发布任何有关变更会员权限的公告，如今却单方面更改会员下载权限，着实令人气愤。他们认为该网

站此举的目的就在于迫使用户多开会员，多充值，几乎无异于变相收费，涉嫌消费欺诈。

此外，还有部分消费者反映，该网站还有“暴力封号”的行为，如李先生在正常下载素材的情况下突然被封号，打开网站显示账号被冻结。网站客服对此的解释是：该账号因使用技术手段，参与淘宝非法售卖获利，严重违反了网站的用户使用条款，做封禁处理。李先生表示，对方甚至还准备“倒打一耙”，网站表示将保留通过法律途径追诉因该账号所产生的经济损失。

◆处理过程及结果

对于消费者的投诉情况进行充分的了解以及调查后，浦东新区消保委工作人员与经营者取得联系。

素材网站的客服经理表示，该公司在付费页面显眼处即支付码旁明确标注“支付即同意《VIP 服务协议》”，其中有规定“公司有权在后续运营中设立增值服务且无义务为其开通其未付费购买的 VIP 会员服务”，该负责人表示，免费为基础，增值服务收费，是公司维持生存的唯一机会，控制下载次数是不得已的决定；网站在原创内容的获取上花费了大量的成本，VIP 依然可以免费下载素材。

经协调，经营者表示可以为不愿继续使用的消费者提供退款，仍愿意留存使用的消

费者增加部分会员权益，已封号的账户核实未违规的情况下予以解封，消费者表示接受。

《民法典》第五百四十四条规定：“当事人对合同变更的内容约定不明确的，推定为未变更”，第四百九十六条第二款规定“采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。”

浦东新区消保委工作人员认为，若经营者确有单方面更改用户协议的行为，消费者一是无需接受对方更改后的协议；二是可

以根据民法典相关规定认定对方更改后的协议无效。

为了获得更好的用户体验，网站付费充值业务在如今已经越来越普遍，消费者在衡量“要不要充值”的同时，也要尽量保全充值页面以及相关的网站条款，避免被商家钻了空子，遇到纠纷也能更好地保护自身权益。

此外，在发展初期，企业一般会“不惜成本”代价扩大用户规模，在企业依靠这些初期用户发展到一定规模，到了成熟期以后，企业也不该靠一些小手段规避自身的义务，而应力求提供更好的用户体验，毕竟，优秀的用户体验往往能够带来高留存及口碑传播。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，未经消费者明示同意，经营者单方对协议所作出的变更内容对消费者不发生效力，经营者仍应当按照变更前的协议约定向消费者提供服务。

“就消费者李先生的遭遇而言，该图片素材网站经营者冻结李先生账号的行为已构成违约，应承担相应的违约责任。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》的规定，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；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。经营者向消费者提供商品或者服务，应当按照约定履行义务。

同时，金玮律师也指出，消费者可以主张该图片素材网站经营者的相关“霸王条款”不

成为合同的内容，也就是对消费者无约束力，且经营者单方对协议所作出的变更内容对消费者也无约束力。依据《民法典》第四百九十六条的规定，格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。

此外，金玮律师提醒广大消费者，面对



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

诸如该图片素材网站经营者的这种行径时，应注意维护自身的合法权益，可以通过向法院提起诉讼等发生追究经营者的违约责任并索赔。

记者 金勇

主笔 闲话



四年一届的世界杯，所有球迷的狂欢季。

与以往不同，今年世界杯的比赛日是在北半球的冬季，肆意张扬的热情，仿如“冬天里的一把火”。

作为最贵的一届世界杯，卡塔尔投入了 2200 亿美元，是巴西世界杯投入的 20 倍。不过到了球场，卡塔尔队却成为了首次在世界杯揭幕战上输球的东道主，而且输得非常彻底。整场比赛，对阵双方完全不在一个水平线上，厄瓜多尔队还没怎么发力，就已经取得了两球领先。绝对的压

冬日“打卡”世界杯

制，让看台上的卡塔尔球迷感受到的只有失望。西亚球队在世界杯上的疲态，没有因为主场因素有丝毫改变。

对于球迷来说，这也是一次不一样的观战体验。过往，在燥热的夏夜，好友们聚在一起，喝着啤酒，为进球呐喊；如今，大家更多地只能缩在家里，听着某些不靠谱的解说员乏味的唠叨，直到一次绝妙的配合，一个精彩的进球，才重新注入了“鸡血”，逐渐找回看球的乐趣。

相对来说，中国球迷已经麻木了，尤其是 00 后。毕竟 20 年过去了，国足再也没有摸到过世界杯的门槛，在未来可见的日子里，

那个门槛依然高不可攀。好在球场上的中文广告无处不在，也算是聊以自慰了。

巴西、阿根廷、法国、德国……大家猜测着冠军的归属；梅西、C 罗，大家期待着皇者的落幕，是黯然神伤，还是终偿夙愿，大力神杯能否在这特殊的世界杯里青睐他们。谁是最佳射手，谁会一战成名，哪些球星在大赛洗礼后身价暴增，又有哪些经典时刻将铭刻在历史的记忆里，无数的未知支撑起了足球的魅力。

在这不一样的冬日，作为一个球迷，还能继续观看世界杯。从这个角度来说，我们很幸运。

金勇