

耗材使用时间缩水 商家拒绝免费更换

投诉人：王先生

投诉时间：2023 年 4 月

王先生购买了一个净水器滤芯，品牌方的广告声称该产品保证可以使用 1 年。但在

使用该产品六个月后，王先生发现净水器出水明显变小，于是向品牌方客服报修。维修人员上门查看后，发现问题是滤芯堵塞造成的，如果要维修的话，王先生需支付维修费 500 元。

对此，王先生认为这与该产品可使用一年的宣传不符，认为产品质量存在问题，因此要求免费更换滤芯，但经营者没有同意。由于双方无法达成一致，王先生向长宁区消保委投诉，希望能尽快解决问题。

◆处理过程及结果

长宁区消保委工作人员接到投诉后联系了经营者，对方表示，滤芯是耗材，使用寿命一般在六个月到一年之间。但是具体的使用时间长短受当地的水质和使用水量等因素的影响。一旦到了使用期限，就需要定期更换滤芯，因此不在质保范围内。

工作人员认为，经营者在宣传产品时，只是笼统地说产品的使用时间，没有告知消费者这个时间期限会受到水质、用水量的不同而变化，让消费者产生了误解。

在消保委的调解下，经营者同意赠送王先生一些配件作为补偿，王先生也愿意花费

200 元更换滤芯，事情得到解决。

《消费者权益保护条例》第十一条规定，消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权询问和了解该商品或者服务的真实情况及交易条件，有权要求经营者提供必要的信息资料。第十九条规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照有关法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违反法律、法规的规定。经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，对商品或者服务

的数量、质量、价格、售后责任等向消费者作出许诺的，其提供的商品或者服务的数量、质量、价格、售后责任等应当与许诺相一致。消费者受上述许诺引导而购买商品或者接受服务的，可以要求经营者将该许诺作为约定的内容。

消费者在购买消耗品的时候，切记应当了解清楚商品情况之后再行购买。在付费购买之前，尽量多了解一些产品的特性和使用情况；货比三家，在选择商家时，也应当选择官方商店购买；在消费时，注意保留消费凭证，便于日后维权。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家许诺产品保证可以使用一年的情形下，产品质保期应按商家所宣称的一年计算，如一年内出现非人为因素导致的故障等，商家应承担相应的保修义务。

“就消费者王先生的遭遇而言，商家并未兑现‘该产品保证可以使用一年’的许诺，构成违约，商家应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》第十六条的规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。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。

金玮律师指出，依据《上海市消费者权益保护条例》第十九条第三款的规定，经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，对商品或者服务的数量、质量、价格、售后责任等向消费者作出许诺的，其提供的商品或者服务的数量、质量、价格、售后责任等应当与许诺相一致。消费者受上述许诺引导而购买商品或者接受服务的，可以要求经营者将该许诺作为约定的内容。据此，商家所作出的‘该产品保证可以使用一年’的许诺系作为双方的约定内容，商家应按照约定履行相应义务，如果商家怠于履行约定义务的，则消费者可以通过向相关行政主管部门投诉、向人民法院起诉等方式维护自身合法权益。

此外，金玮履行提醒广大消费者，在选



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

购商品时，应对商品性能、规格、质保期限、检验合格证明、使用方法说明等情况作相应了解；在选择商家时，应选择具有良好口碑、信誉的商家，并注意保留质保卡、消费凭证等，以便发生消费纠纷时依法维权。

记者 金勇

一周打假

湖北查获大量假“奥司他韦”

日前，湖北省宜都市公安局通过全链条打击，捣毁一个横跨 7 省 11 地市的制售假“磷酸奥司他韦”团伙，抓获 14 名犯罪嫌疑人，查获制假模具和假药成品若干。

今年 3 月，宜昌东阳光长江药业股份有限公司生产的可威牌磷酸奥司他韦销售火爆，然而全国各地却相继有市民买到了这一品牌的假药，厂家经检验，发现确系假药，于是向宜都警方报警。

接警后，宜都市公安局迅速成立专案

组，通过对资金和物流等涉案信息的追踪，办案民警发现假药的源头都指向深圳市龙华区。专案组赶赴深圳，将制造假冒“磷酸奥司他韦”药品的 5 名嫌疑人抓获，现场查获制假模具和假药成品若干。

为了实现全链条打击，专案组民警对该团伙的假药分销网络进行分析研判，锁定了贵州、河南、浙江、新疆等地的假药经销商，并奔赴各省市实施抓捕，抓获 9 名假药经销商，及时扣押了还未流入市场的 1800 余盒假药。

经审讯，制假团伙头目汪某曾从事过电商产业。今年年初，对治疗流感很有效的药品“磷酸奥司他韦”出现了一药难求

的现象，汪某嗅到了“商机”，于是立即邀约 4 名亲戚朋友开始制作假药。

汪某通过网络定制了假冒“磷酸奥司他韦”药品的包装盒、药品说明书，还购买了封装机和胶囊模具，把办公室改造成制假工厂，日夜加班加点进行制假作业，然后在网上寻找假药经销商，通过物流将假药销往全国各地。

汪某等人制作的假冒的“磷酸奥司他韦”药品一盒的成本仅 3 块钱，卖给一级经销商的价格在 65 至 85 元一盒。短短半个多月时间，他们就卖出了 5000 余盒，涉案金额 30 余万元。

目前，该案正在进一步侦办当中。

主笔闲话



最近，关于网暴引发的悲剧成为大众心中难以承受的痛，那些“键盘侠”毫无底线的行为，滋生出了一朵朵腐朽的“恶之花”，侵蚀着网络文化，侵害着善意甚至生命。这样的“网络毒瘤”在流量思维作祟与经济利益驱使下，野蛮生长、肆意膨胀。

法律是治理和惩治网络暴力的最后屏

对网暴者必须依法惩处

障，也是最有力的武器。面对日益泛滥的网络暴力，不能止于“一封了之”，更要一查到底，对网暴者依法惩处，对这一群体形成有力的威慑。《刑法》对有关网络暴力的内容定性规定，集中于侮辱诽谤罪、寻衅滋事罪、故意传播虚假信息罪等条款，“网暴追究刑责”案例也写入了 2022 年最高法报告；《民法典》对公民人格权方面的规定亦可作为治理网暴的法律依据；《治安管理处罚法》《个人信息保

护法》等多部法律都有相关的规定，形成了遏制网暴的法律框架。

而要想进一步惩治网络暴力，有必要完善有关“反网络暴力”相关法律条款，出台相关司法解释，形成预防惩治网络暴力的完整法律体系，甚至出台有针对性的法律，对网暴者进行精确打击，对相关网络平台予以严厉惩处，全方位地清理滋生网暴的土壤，给大众创建一个清朗的网络生态。

金勇

简讯

上海空气质量 有显著提升

□记者 季张颖

本报讯 近日，市生态环境局召开新闻发布会，通报了上半年全市生态环境保护工作情况。记者从会上获悉，今年 1 至 4 月，全市环境空气质量指数（AQI）优良率为 92.5%，同比上升 2.5 个百分点；273 个地表水考核断面优Ⅲ类占比 89.0%，同比下降 4.4 个百分点，无劣Ⅴ类断面。

根据市生态环境局发布的数据，去年上海市环境空气中细颗粒物（PM2.5）年均浓度为 25 微克/立方米，为有监测记录以来最低值；受高温等因素影响，全市臭氧浓度为 164 微克/立方米，较 2021 年上升 13.1%；环境空气质量指数（AQI）优良率为 87.1%，较 2021 年下降 4.7 个百分点。

上海按照“1+1+X”深入打好污染防治攻坚战体系，正有序推进第八轮环保三年行动计划，加快推进 8 个专项行动部署实施。

上海科技节 举行“她力量”讲坛

□记者 夏天 实习生 陈科扬
通讯员 江海伦

本报讯 近日，2023 年上海科技节“她力量”讲坛在徐汇西岸凤巢举行。来自全市各领域的女科技工作者线上线下聚巾帼之力、扬科普之光，共同庆祝第七个全国科技工作者日。本次讲坛以“智汇巾帼 让科普之光照进百姓家”为主题，突出“科普+”理念赋能，邀请了来自纺织产业、医药健康、生态环境、人工智能等领域的四位优秀女性科技人才，讲述她们用科技创新助力美好生活中的“她”力量、“她”成果，奉献了一场别开生面的巾帼科普大讲堂。

活动现场，“科普慧课堂”赋能行动启动。该行动将凝聚巾帼力量，以上海市“科技创新行动计划”科普专项项目中与女性科普有关的优质科普视频资源为核心内容，在“上海女性”微信公众号上开辟专属栏目，并在“上海女性”视频号上每日一推，把女性科普项目成果送入百姓家，惠及广大妇女群众和家庭。

市道路运输管理局 举行公交“政府开放日”活动

□记者 夏天 实习生 陈科扬
通讯员 孙于蓝

本报讯 近日，在 20 路中山公园站，一场以“公交行业服务品质提升”为主题，聚焦公交站点品质提升的“政府开放日”系列活动举行。市道路运输局组织参观 20 路中山公园站改造样例，并组织现场交流。

改造后的 20 路新车型，配置了强劲的动力电池，新增了驾驶员监测、无障碍翻板等设备，中山公园万航渡路站也新添了盲道、顶棚、职工休息室等基础设施。同时，市交通委和市道路运输局还推出了 2023—2035 年公交站点品质提升行动计划，计划聚焦大型枢纽站、一般枢纽、微枢纽、特色风貌站、特色风貌站等五种类型站点实施推进。