

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

虹口区市场监管局开展商品条码专项检查

本报讯 近日，虹口区市场监管局联合中国物品编码中心上海分中心对两家大型连锁超市的商品条码开展专项检查。

此次专项检查对象包括日用百货、文化用品和儿童玩具等，共检查商品条码 1000 余条，重点检查是否存在使用未经核准注册及备案的商品条码、使用过期及注销的商品条码、伪造或冒用商品条码等行为，共发现存在条码质量问题的商品有 20 余件。

执法人员向超市管理人员现场宣讲讲解了商品条码的相关知识和法律法规，同时责令问题单位建立完善进货查验制度，对商品条码进行查询比对，把好进货关，查验商品条码系统成员证书及相关资料，确保进货商品上条码的合法性和符合印刷质量要求，对存在问题的商品不予进货和销售。针对检查中发现的违法行为，虹口区市场监管局将依法对涉嫌冒用条码的相关单位予以查处。

金山区市场监管局检查月饼生产企业

本报讯 中秋佳节临近，月饼市场逐渐升温。为了让市民买得放心、吃得安心，连日来，金山区市场监管局对区内月饼生产企业开展专项检查行动，从源头把好质量关，更好维护消费者合法权益。

近日，在位于金山区廊下镇的上海唐满胜食品有限公司，区市场监管局执法人员来到企业中式月饼的生产线，现场检查生产场所卫生、企业原辅料验收、食品添加剂使用、食品包装等情况，并提出改进意见，进一步督促企业落实食品安全主体责任。

目前金山区共有月饼生产加工企业约 20 家。市场监管部门在对生产环节开展检查的同时，也会加强对过度包装等情况的监管，更好维护消费者合法权益。此外，针对月饼是季节性食品、销售周期短的特点，还将对全区月饼生产企业进行持续跟踪检查。

徐汇区教育局

全力做好开学准备工作

本报讯 开学季即将到来，近日，徐汇区教育局全力以赴做好开学准备工作，

为保障校园周边安全，徐汇区教育局提前对接公安分局，做好上放学时间段一校一警配备和周边交通疏导，并对有条件的学校要求 9 月 1 日前完成校内人车分离，对暂无条件的学校严格做到“四个严控”，即严控进入校园车辆的类型、严控车辆进入和在校内行驶时间、严控车辆在校内的动线、严控车辆停放区域。

针对校园食品安全，区教育局联合市场监管局对所有学校自助餐和区域内送餐单位进行全覆盖检查，统一制定并下发《学校食品安全各类管理工作手册》，规范食品安全管理台账，实现学校食品信息全流程追溯。

此外，区教育局要求各学校开学前进行家访，引导家长关注学生心理动向，有效缓解手机管理、学习焦虑等问题。同时，合理安排教育教学活动，要求学校开学后两周內，降低教学难度、减缓教学进度、减少作业强度，确保学生适应新学期、新节奏。

网购服务看上去便利
消费者遇纠纷维权难

投诉人：周先生

投诉时间：2023 年 7 月

随着互联网技术的快速发展，方便快捷的网购成为广大消费者喜爱的购物方式。通过网络，消费者不仅可以买到种类繁多的商品，还可以购买各类服务，如美容美发、搬家、保洁等。但服务与有形的商品不同，由

于缺乏相应的标准，消费者一旦遇到不诚信的商家，维权过程往往困难重重。

家在湖南的周先生投诉，他通过某房屋中介业务员推荐的搬家公司工作人员朱某咨询搬家事宜。朱某给周先生发了一个小程序，让周先生在公司小程序下单，称全国都有服务，周先生把打包的东西都通过照片和视频的方式发给了朱某，朱某确认没有问

题，称都能搬。在没有任何协议的情况下，周先生通过微信支付给朱某 1 千元。但是上门搬家的师傅说沙发无法拆卸搬不了，就擅自离开了。周先生称对方没有提供任何服务，提出退款，搬家公司客服表示会联系周先生，后续却拒绝与周先生沟通。

无奈之下，周先生向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆处理过程及结果

浦东新区消保委联系商家朱某告知投诉事由，朱某称师傅已经上门了，周先生不让搬，提供的照片和视频中都没有拍沙发，师傅也搬了一部分，并且耽误了一天时间，不可能不收费。经过协调，朱某表示最多只能退一半费用。

网购服务让消费者有了更多选择和便利，但也增加了许多不确定性，给消费者维权带来了诸多不便。其中，“跨省市”的服

务投诉就很不容易，本案中服务公司通过网络将服务推广到全国各地，但发生纠纷后，消费者却不得不通过平台所在的区域进行投诉。此外，举证难也是困扰消费者维权的一大阻碍，本案中消费者讲述的遭遇与经营者的反馈信息有部分不相符，消费者却无法进一步查证，提供相应的证据，导致此类投诉难以调解。最主要的是，部分商家虽然声称“线上服务”，但管理不规范，服务无标准，

处理消费纠纷更是随心所欲。

因此，消费者通过网络购买服务时不要轻信宣传，仔细核对企业资质，仔细甄别并选择服务质量好、信誉度高、明码标价的服务公司。同时，消费者一定要谨慎支付定金，尽量通过正规平台交易，不要通过微信等社交平台支付定金。此外，消费者最好保留相关凭证，遇到纠纷及时向相关部门或消保委投诉。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，基于经营者与消费者之间并未签订合同，且消费者对于实际收款人的信息等未必掌握，因此造成消费者“维权难”的窘境。

“就消费者遭遇的情形而言，普遍是轻信了经营者的宣传信息，在未签订合同的情形下，盲目支付了服务费用，后续则实际未能接受到经营者所称的服务。”金玮律师表示，如若遭遇经营者未按照所述内容实际为消费者提供服务的情形，消费者是有权要求经营者退款并向经营者索赔的。

同时，金玮律师也指出，由于消费者与经营者之间并未订立合同，且消费者客观上

也难以核实有关网络上经营者、客服人员及服务费用实际收款人的相关信息，由此给消费者维权造成一定的障碍。如若消费者能够了解到经营者、收款人等信息，且掌握经营者所提供的服务不符合消费者要求等证据的，则可以通过向人民法院起诉等方式维护自身合法权益。

此外，金玮律师提醒广大消费者，通过网络购买服务务必核验经营者的信息与资质，且勿盲目轻信经营者的宣传话术，应选择具有良好口碑、信誉、明码标价的经营 者，宜通过网络订立相关服务合同，并通过正规平台交易及向经营者支付服务费用，而非随意向身份不明的客服人员付款，另应妥



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

善保存好相关合同、付款凭证等证据，以便在涉及消费纠纷时可积极有效维权。
记者 金勇

一周 打假

跨省制售假冒服饰，抓！

从一起涉案金额 6 万余元的“销售侵犯他人注册商标专用权商品案”入手，江西省萍乡市芦溪县警方历经 2 个月，打掉深圳、东莞、莆田等地制假工厂 4 个，销售及批发网店 5 家，抓获违法犯罪嫌疑人 30 人，采取刑事强制措施 12 人，破获涉案金额 8000 余万元的销售假冒注册商标商品案，斩断了多条生产、制作、销售、运输假冒服饰商品的黑灰产业链条。

2023 年 6 月，芦溪县公安局在与芦溪县市场监督管理局进行“行刑衔接”的过

程中，收到一条移送线索：辖区群众举报一家网上店铺销售假冒品牌服饰。经警方核查，通过商标持有人鉴定，认定该网店销售的服饰为假冒商品。

民警开展深挖细查，发现该店铺涉嫌销售假冒注册商标商品，涉案金额达 6 万余元。6 月 19 日，芦溪县公安局依法对该案进行立案侦查。

芦溪县公安局从涉案网上店铺入手，发现该店主程某同时在网经营多家店铺，几个店铺销售了大量假冒品牌服饰，经初步核查，交易金额高达上千万元。

经过综合分析梳理，警方发现了多地的制假工厂，至此，一个跨省制售假品牌

服装的多人犯罪团伙浮出水面。

芦溪县公安局组织警力，分别前往福建、广东等地对假冒服装的销售窝点、生产窝点、加工窝点开展同步收网行动。民警兵分三路、同时出击，实施同步收网，分别对销售、生产、加工窝点的涉案人员实施抓捕，成功抓获嫌疑人 30 名，现场查获假冒品牌服饰 3000 余件及假冒商标 6 万个，扣押货值约 150 万元，打掉制假工厂 2 个，销售及批发网店 5 家，涉案价值 8000 余万元。此后，警方再次出击，扩大战果，又打掉制假工厂 2 个。

该案已有 12 人被依法采取刑事强制措施，案件正在进一步侦办中。

主笔 闲话



近期，反诈骗犯罪片《孤注一掷》在各大影院热映，再次引起了观众对电信诈骗的关注。近年来，随着互联网的发展，网络新型诈骗犯罪无孔不入，犯罪手法层出不穷，普通百姓对此防不胜防，一不小心就可能掉入诈骗陷阱，造成财产损失。本期“专家坐堂”通过相关案例，揭露犯罪分子的诈骗“套路”和严重危害，提升大众的识骗防骗能力。

在这个信息化时代，我们在享受信息带来的便利之时，也迎来了新的挑战，电

多管齐下，防范电信网络诈骗

信网络诈骗成为了社会中的一大“毒瘤”，不仅扰乱了正常的生活秩序，更给民众带来了财产上的巨大威胁。因此，反诈防诈需要每个人加强防范意识，积极参与其中，只有绷紧保护个人信息安全这根弦，对视频来电者的身份留意验证、小心核实，对于涉及较大金额的交易、转账等加强警惕，不能仅因在屏幕上“眼见”，就想当然地以为真实可信。

打击治理电信网络诈骗违法犯罪是一个复杂的社会治理问题。为此，必须多管齐下、多策并举，进行全链条纵深打击，健全涉诈资金查处机制，不断提升对电信

网络诈骗违法犯罪的打击效能。公安、网信、金融、电信、互联网等行业主管部门要加强技术反制和预警监测能力。同时，要加大典型案例通报，通过传统媒体和新媒体加大宣传，建立全方位、广覆盖的反诈宣传教育体系，让广大群众擦亮“慧眼”，筑牢全民防诈防线。

一方面严厉打击电信诈骗犯罪分子，一方面加强民众的防范意识，相关政府部门必须齐心协力、多管齐下，抓细抓实打防管控各项举措，全面筑牢防诈防线、有效斩断犯罪链条，才能让广大群众守牢自己的“钱袋子”。
金勇