

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

维权 在线

12306回应强制买长乘短： 优先满足 乘坐全程旅客需求

近日，多名网友在社交平台发文称，在 12306 平台买票时出现全程余票充足但区间票无票的情况，怀疑是否是让旅客“买长乘短”。9 月 21 日晚，12306 客服向南都记者表示，铁路部门将优先满足乘坐全程的旅客的需求。

12306 官方客服表示，每趟旅途有相应数量的车票出售，从始发站到终点站旅客的需求会被优先满足。倘若还有余票，铁路部门会根据客流量动态调整，将余票投放到沿途站点。

记者了解到，今年 8 月，铁路部门曾发文介绍，在运能阶段性紧张时，铁路部门会把长途列车的票额，优先满足从始发站乘车到终点站的长途旅客，以实现运力资源利用的最大化。

该介绍中表示，在长途票额充足时，铁路部门会根据需求变化动态调整票额投放，自动分时段将部分票额转移到沿途各站，满足短途旅客需求。

（来源：南方都市报）

中秋汇团圆 金融普及行 为社区居民金融安全 保驾护航

在中秋佳节来临之际，为了更好地服务社区群众，普及存款保险知识，提高社区居民的金融风险防范意识，9 月 18 日，厦门国际银行上海分行携手中国人民银行上海市分行、徐家汇街道新时代文明实践分中心，在徐汇区金融办指导下，由厦门国际银行上海徐汇支行组织社区居民，于徐家汇街道乐山党群服务中心共同举办了一场“中秋汇团圆金融普及行”文明实践主题活动。

活动现场，厦门国际银行的工作人员通过展示宣传海报、发放宣传手册、现场讲解等方式，向居民详细介绍了存款保险的基本知识和保险范围。尤其是考虑到在广大市民欢度佳节、走亲访友的同时，诈骗分子也在不停翻新诈骗手段，因此特意在现场群众进行了反诈知识普及，进一步提升社区居民的反诈意识。同时，厦门国际银行上海徐汇支行承诺长期为乐山六村和七村等周边居民群众免费提供相关金融咨询服务，为社区居民的金融安全保驾护航。

值得一提的是，此次活动还特别结合了中秋节的传统习俗，通过制作玉兔灯、猜灯谜等传统活动，将存款保险的保障范围、反诈电话等金融知识巧妙地融入其中，银行工作人员与社区居民一起在欢声笑语中迎接中秋节。不少居民表示，通过这次活动，他们不仅了解了最新的存款保险和反诈知识，也感受到了来自银行和社区的关怀与温暖。

“温禾牛”惊现毛发异物 消费者告餐馆索赔损失

□法治报记者 刘海

家住浦东的王女士在餐馆“温禾牛”购买大众点评网上推荐的“工作日特惠午市套餐”，在打捞番茄汤锅时发现涮牛肉片粘连粗短毛发异物，遂立即向大堂服务员反映，该店领班承诺答复赔偿事宜，但实际无跟进答复。王女士当日出现腹泻症状，由此向市场监督管理部门投诉，并起诉至法院。不久前，上海铁路运输法院对本案作出宣判，支持王女士部分诉讼请求。

汤锅里发现粗短毛发异物

据王女士诉称，今年5月6日中午12时左右，她在上海温禾牛企业管理有限公司（以下简称“温禾牛”公司）所经营的餐厅购买大众点评网上推荐的“工作日特惠午市套餐”两份（每份原价169元，优惠价99元），共计支付两份套餐的餐费198元。12点30分左右，她在打捞番茄汤锅时发现涮牛肉片粘连粗短毛发异物。“该毛发异物包裹在菜品内，可能携带细菌等有害物质污染菜品”。

王女士认为，该菜品属于不合格、不安全的食品，明显不符合食品安全标准，她作为消费者的合法权益受到严重损害，并且其当日下午出现腹泻症状，且菜品粘连毛发的场景不断重复在脑海，造成严重心理阴影和反胃状况，严重影响她的心理健康和食欲至今。

王女士发现毛发异物后立即向大堂服务员反映。经交涉，该店领班退还她实际交易金额，并承诺次日即5月7日中午12点之前答复赔偿事宜，但王女士称，实际无跟进答复。

随后，王女士于7日下午再次联系该店领班协商相应赔偿，该店领班仅同意赔偿398元。

另外，当日王女士联系大众点评网客服，请求第三方介入，“温禾牛”公司再次拒绝王提出的赔偿明细。王女士就赔偿问题多次协商无果，诉至上海铁路运输法院。

餐馆：不存在违规操作拒赔

王女士要求法院判令“温禾牛”公司赔

偿她10540元，其中包括赔偿损失费即餐补及营养费2100元、交通费150元，食品引起的腹泻、食欲影响的精神创伤和需要专项的心理疏导咨询服务费6600元，以及价款10倍的惩罚性赔偿1690元。

法庭上，“温禾牛”公司给出的说法是，事发当日“温禾牛”公司工作人员第一时间与王女士进行了沟通处理，该公司退回餐费198元，但王并不满意，要求该公司赔偿她精神损失费等各种损失，并向市场监督管理部门投诉，后市场监督管理部门派员至“温禾牛”公司餐厅检查，未发现该餐厅存在违规操作等问题，并做结案处理。

另外，“温禾牛”公司还称，该餐厅事发当日客流在两百多以上，除王女士之外未发现相同或类似的食物问题。公司已经履行了退还餐费等基本的义务，王女士提出的营养费、交通费、心理疏通费等损失，并未提供相应的证据，公司不认同赔偿的理由，因此不同意王女士的全部诉讼请求。

法治：支持惩罚性赔偿

法院认为，根据《中华人民共和国食品安全法》的规定，消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的，可以向经营者要求赔偿损失。但消费者应当就食品不符合食品安全标准、损害的事实以及不符合食品安全标准的食品与损害的事实之间具有因果关系承担举证责任。

本案中，原、被告对于原告在被告餐厅就餐时食物中发现异物的事实均无异议，法院予以确认。原告依据《食品安全法》相关规定主张价款10倍的惩罚性赔偿1690元，因被告并未提供相应证据证明其对食品的合

法来源及质量合格履行了进货查验义务，也未举证证明对就餐卫生标准尽到了合理注意义务，因此法院认定被告属于经营明知是不符合食品安全标准的食品，因此对原告主张惩罚性赔偿予以支持。且相关法律规定的价款10倍应理解为消费者实际消费金额计算，原告主张按照被告对外标明的一人价格169元计算惩罚性赔偿缺乏依据，法院按照其实际消费金额99元为基数进行10倍赔偿。根据《食品安全法》第一百四十八条第二款之规定，赔偿金的金额不足1000元的，为1000元，因此本案惩罚性赔偿金额按1000元确定。

法院认为。原告另主张的餐补及营养费2100元、交通费150元及心理疏导咨询服务费6600元，并未提供相应的证据证明存在实际损失且与涉案问题食品之间具有因果关系，法院无法支持。

据此，法院依照《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条以及《中华人民共和国民事诉讼法》第六十七条第一款、第一百六十五条之规定，判决被告“温禾牛”公司支付原告王女士赔偿金1000元；驳回王女士的其他诉讼请求。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周 打假

上海“清链”行动排查范围 延伸至房屋中介、教育培训

9月14日，上海市市场监管局执法总队牵头，联合区级市场监管执法力量，在全市范围开展“清链”专项行动第二次集中执法。

今年7月20日，在“清链”专项行动第一次集中执法中，执法人员对上海市35家贷款中介机构开展突击检查。此次集中执法在第一次的基础上，将排查范围延伸到房屋中介、教育培训等行业。

当天，执法人员发现，1家教育培训机构、11家贷款中介机构涉嫌存在买卖消费者个人信息以及电话骚扰消费者等违法行为；1家群呼平台提供话术模板或根据客户需求定制诸如“这里是××金融机构（银行），我是贷款经理×××”等话术内容，涉嫌帮助虚假宣传；4家二级通信线路转包商涉嫌存在未经许可从事电信业务和违规转让线路等行为。

截至目前，两次集中执法已立案42件。接下来，上海市市场监管局执法总队将对4家二级通信线路转包商和2家群呼平台的下游公司进行梳理摸排，并在市局相关业务处室的牵头下，将相关违法企业交由属地市场监管部门查处，或移送外省市场监管部门处理；对个别电信线路运营商涉嫌存在未经许可

可从事电信业务和违规转让线路等行为，将移送通信主管部门处理。

（来源：国家市场监督管理总局）

重庆：侦破一起特大制售假冒品牌电线案

近日，在“昆仑2023”专项行动中，重庆市公安局打假总队联合涪陵区公安局侦破一起特大制售假冒知名品牌电线案，成功打掉制假团伙1个，捣毁产储销窝点11个，抓获犯罪嫌疑人17名，涉案金额9000余万元。

此前，重庆市公安局打假总队收到企业举报，称市面上有大量假冒品牌电线销售，极大影响公司正常经营。打假总队立即会同涪陵区公安局成立专案组，从市场上销售的假冒产品入手开展循线深挖，查明了以杨某某为首的、生产、销售假冒知名品牌电线的犯罪网络。

8月2日，专案组采取收网行动，出动警力80余名，在重庆沙坪坝、九龙坡等7个区县开展集中收网，现场查封17个型号假冒知名品牌电线2690余卷（26.9万余米），劣质铜线、绝缘材料11.2吨，制假设备14台，假冒商标、合格证及包材110万余套。

经查，2018年以来犯罪嫌疑人杨某某为非法牟取暴利，纠集魏某等亲属好友在沙坪坝郊区租赁厂房，购置制假设备，从重庆、四川、浙江等地购进铜线、假冒商标包

材等，大肆生产假冒重庆本地热销品牌电线，销往重庆18个区县及四川、贵州等地建材市场，销售金额累计逾9000万余元。

（来源：人民网）

四川：销毁假冒伪劣商品货值4300万元

9月14日，国家质量强国建设协调推进领导小组办公室、市场监管总局联合组织开展2023年侵权假冒伪劣商品全国统一销毁行动。

近年来，四川省市场监管局等多部门深入贯彻落实党中央、国务院和四川省委、省政府决策部署，大力强化知识产权保护，严厉打击侵权假冒，多措并举有力维护了中外权利人和消费者合法权益。

四川省委政法委、省人民检察院、省公安厅、省生态环境厅等22家单位参加四川省分会场销毁行动。五粮液、贵州茅台、泸州老窖等28家权利人开展展示展览、识假辨假活动。

现场活动中，共销毁食品、食品添加剂、化妆品、医疗器械、日用品、工业产品六大类侵权假冒伪劣商品总计40吨，货值金额4300万元，展示了四川省打击侵权假冒工作成果，表明了打击侵权假冒违法犯罪行为的坚决态度和坚定决心。

（来源：国家市场监督管理总局）