



两高(上海)律师事务所
LIANGGAO(SHANGHAI)LAW FIRM

以高明的智慧守护正义

以高远的格局践行责任

联系电话: 021-63087099 电子邮箱: lg.shanghai@lglawyer.cn
地址: 上海市黄浦区中山东二路600号BFC外滩金融中心S2幢10层



创可贴不止血还可能造成感染?

上海铁路运输检察院办理一起假冒“云南白药”创可贴案

律师点评

网店店主舒某从非正规渠道购进假冒“云南白药”品牌的创可贴后,通过网店以低于正品的价格销售。一消费者购买该产品后,发现包装粗糙,怀疑买到假货,于是向公安机关报案。

随后,公安机关以舒某涉嫌销售假药罪将案件移送上海铁检院审查起诉。“舒某的行为不仅侵害了不特定的广大公众的利益,同时侵犯了‘云南白药’的商标权。”上海铁检院检察官汤意平在接受记者采访时表示,“根据上海市食品药品监督管理局出具的《药品检验报告》,证实涉案创可贴不含法定药用成分,不具备药品应有疗效,上海市药品监督管理局出具的《药品认定意见》明确涉案创可贴为假药。”

检察官调取核对了电商平台的交易记录、资金流水和物流信息等,查明舒某销售假药的时间、数量和金额,明确其主观认知情况,精准计算销售金额,认定其违法所得。同时,复核了“云南白药”商标权利人出具《商标侵权鉴定意见书》等证据,明确了涉案产品商标与权利人注册商标的同一性及未经授权的事实。

上海铁检院对舒某提起刑事诉讼,

□ 记者 王葳然

当皮肤被划伤,很多人会用创可贴止血消炎,但如果买到的是来路不正的假货,这些创可贴不但可能不含药物,还有造成伤口感染的风险。

记者从上海铁路运输检察院获悉,该院日前办理了一起假冒“云南白药”创可贴的案件。上海铁检院对售假人舒某提起刑事诉讼,并同步提起刑事附带民事公益诉讼。经审理,上海铁路运输法院对该案作出判决,除了判处舒某有期徒刑8个月,并处罚金2万元之外,还要求他公开向社会公众赔礼道歉,并支付惩罚性赔偿金。

并同步提起刑事附带民事公益诉讼。

经审理,上海铁路运输法院对该案作出判决,除了判处舒某有期徒刑8个月,并处罚金2万元之外,还要求他公开向社会公众赔礼道歉,并支付惩罚性赔偿金。检察官告诉记者,这也是以刑事追责形成威慑,民事公益诉讼获惩罚性赔偿,强化了药品安全和知识产权司法保护。

“近年来,我们在办案中发现,价格明显低于官方定价的假冒商品销售量并不大,反而是价格略低、看似合理的假冒商品销量走高。”汤意平表示,这说明当

前消费者已经对假冒商品有了一定的防范意识,但仍需提高警惕,在购买药品时尽量选择官方旗舰店或有资质的药店。

事实上,除了消费者需要注意“避坑”,电商平台也有一定的审核责任。检察官提醒:“经营药品的店铺需要具备药品经营资质,电商平台可以借助AI智能辅助系统进行审核,如果商家上架的商品页面中出现‘OTC’‘处方药’‘药店同款’等字样,却并不具备药品经营资质,平台应当对违规上架的产品予以下架等处理,落实好平台监管责任。”

本案看似一起普通的售假案件,实则折射出相关部门对药品安全、知识产权保护的法律坚守,彰显了司法机关全方位保护公众权益的决心,也为市场主体与消费者敲响了法治警钟。

对消费者而言,该案是一堂生动的法治教育课。在市场上,价格略低于正品的假冒商品往往更具迷惑性,消费者虽有一定防范意识,但仍需强化法治观念,明确购买药品类产品需选择官方渠道,留存交易证据,一旦买到假货及时通过12315投诉或向公安机关报案,运用法律武器维护自身权益。

而作为电商平台,本可通过AI智能审核等技术手段监测到无资质商家销售标注“药品相关”标识的商品,却未能有效防范,这也提醒平台需切实履行主体责任,筑牢市场准入防线。

药品安全关乎公众生命健康,知识产权是企业核心权益。唯有平台坚守责任、消费者增强意识,才能构建安全、规范、有序的市场环境。

北京市两高(上海)律师事务所
管委会执行主任李影食律师



金融让生活更美好

点滴用心 构建安心消费新生态

——上海银行服务暖民心彰显担当与温度

数字化、科技化手段解民忧、惠民生、暖民心,优化服务流程,守护安心消费

(一) 创新推出专为银发群体打造的移动支付服务“安心付”,构建适老支付方案。

安全保障方面,通过专属II类账户隔离实现资金与主账户物理分割,从源头防范盗刷风险;手机银行、快捷支付等非柜面业务统一限额管理,超额消费自动拦截;设有“安心自动充”功能,可每日智能检查余额,不足时从绑定I类账户自动补足,超额部分自动转回,兼顾老年客户安全及便捷使用需求。

功能创新方面,一是账户功能创新,针对老年群体推出账户组合模式,从机制上防范误操作导致的资金损失。二是风险保障创新,建设“事前防控+事中拦截+事后补偿”风险保障体系,覆盖老年高频支付场景。三是服务生态创新,将产品与消费优惠、适老指导深度融合,让“安全支付”与“实惠消费”形成联动。

服务适配方面,“安心付”从产品设计到服务均以老年群体使用习惯为核心,确保老年人“一看就懂、一学就会”。同时,通过“美好生活工作室”进社区,联动线上线下渠道开展智能手机应用及反诈公益宣传,形成“产品使用+风险教育”的闭环服务。

场景覆盖方面,产品精准匹配老年群体高频消费领域,让老年人在各类场景中都能“放心付、便捷付”。

(二) 创新上线“银盾项目”,全流程守护消费者“钱袋子”。

银盾项目主要包括交易风险识别、交易拦截、账户被保护性管控、外呼联系客户核实交易、客户安全教育等一系列服务流程,拦截疑似电信诈骗。上海银行通过持续完善系统功能、迭代客户保护风控规则以

及扩大客户保护范围,提升对资金安全的守护力度。

一是提升外呼服务效率并平衡风险防控与客户体验。二是迭代客户保护风控规则,优化SOP流程。三是持续加强客户安全教育和反诈宣传。

银盾项目于2025年三季度上线,累计保护客户117人,拦截交易201笔,拦截交易资金280.58万,保护客户AUM 2658.44万元。其中,四季度老年客群被骗数量较三季度环比减少56.60%;资金损失金额环比减少74.78%,被诈客户保护率提升至62%。

后续将持续构建电信诈骗客户保护体系,并引入客户识别智能大模型和设备行为分析服务,进一步扩大客户保护范围。

(三) 厅堂服务数字化提升,帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。

一方面,通过智能机具数字化改造,帮助老年客户跨越数字鸿沟。另一方面,上门服务高效融合智能化管理系统。2025年累计上门服务2439人次,其中60岁以上占比为96%,客户满意度达100%。

建立健全消保工作机制,消保理念提升,强化多元化解纠纷投诉

(一) 强化顶层设计,建立健全体系化消保工作机制。

深化思想认知,提升战略地位。上海银行将消保工作嵌入“十五五”发展规划,向全行宣导“向‘先作价值判断’转变”。在企业文化核心价值体系中,贯彻“点滴用心,相伴成长”的服务理念和“以客户为中心”的经营理念,在全行范围内加强消保理念宣导。

积极践行“一把手工程”,提升工作质效。上海银行董事会下设消费者权益保护委员会,由总行行长

直接分管消保,通过行长办公会议、消保工作领导小组会议及专题会议等形式,制定审查消保工作计划、部署消保重点工作;高级管理层带头践行消保,有效运行高级管理层定期审阅投诉件、接访投诉客户。

(二) 畅通投诉渠道,深化溯源改进和服务提升。

高效响应客户诉求,切实办好为民实事。上海银行秉持“金融让生活更美好”的使命,畅通线上线下全渠道投诉受理机制,确保消费者诉求第一时间得到响应;深化多元化解机制,将矛盾化解在早、在小。

上海银行重点关注老龄客户和特殊客群需求,针对行动不便、高龄等客户群体的特殊需求,组建专门团队提供上门服务。

标本兼治,推动“价值共创”。在及时、高效、妥善受理和处理消费者投诉的基础上,上海银行坚持溯源改进促进服务体验提升,针对具体问题提出改进举措并持续跟踪成效。建立消保工作动态及案例、消保提示警示等机制,指导督促全行各层级有效开展消保工作。

打造特色宣教品牌,彰显金融宣教担当与温度

多元创新宣教机制,有效提升消费者金融素养。上海银行高度重视金融宣教工作,每年度制定宣教计划,重点面向“老少新”群体,明确月度宣教主题。线下、线上同时发力,有效扩大金融宣教覆盖面。

通过上述系统化举措,上海银行消保工作取得显著成效:溯源改进取得成效;销售合规得到强化;服务质效获客户认可,反诈成效突出;消保品牌进一步擦亮,宣教影响扩大。上海银行获得2024年经济观察报“年度消费者权益保护领航银行”;2025年获评“上海银行业保险业网上金融信息治理优秀单位”。