

老左讲故事

老左讲故事，是基层市场监管部门根据真实的工作案例，以讲故事的形式向普通百姓介绍市场监管部门的工作职责，宣传日常消费维权知识，同时也提醒经营企业与个人，在经营中自觉遵守相关法律法规和商业诚信，共同维护市场秩序和安全的一档专栏。

秦阿姨的表扬信

秦阿姨是一名退休职工，家住本市某一小区，今年 67 岁，最近，一件压在心里的烦心事终于给解决了，心里非常高兴，这不写了封表扬信，做了一面锦旗，送给辖区的市场监管所的工作人员小张和老金，这到底是怎么回事呢？

原来，秦阿姨与老伴陈大伯住一起，今年年初刚从别处搬来。秦阿姨的房子不大，也就 80 多平方，是用原来的 50 多平方的房子置换过来的，由于面积增大，秦阿姨和陈大伯花费了一大笔钱，所以两人生活上还是很拮据的。

也就在今年秦阿姨刚搬进小区不久，秦阿姨家一张旧床坏了，两人一商量想最近换张床。恰巧此时陈大伯老家有事，一个人去苏州住了 5 天，秦阿姨一个人在家没事就到附近的街面上逛逛，看看是否有合适的床买，结果真给秦阿姨逛到了。

离秦阿姨家不远处有一家规模不大的家具店，里面家具不多，都是大众化的家具，走进老板很客气，给秦阿姨做介绍。秦阿姨看中了一款木床外加席梦思要一千多元，后经与店老板讨价还价，当价钱谈到 950 元时，当时的秦阿姨不知怎么的头脑一热，想也没想太多就付钱结账了。

也正是这个草率的举动，给秦阿姨和陈大伯带来了无尽的苦恼，这又是怎么回事呢？原来陈大伯从老家回来后，先是对秦阿姨未经他同意就买的床不满意，后来又跑了几家类似家具店，结果让陈大伯更生气了，别的店类似一套床最多也就是 600 多元，这不仅让秦阿姨心疼不已，而且也让秦阿姨深深的自责。

接下来，秦阿姨老夫妻俩开始找家具店老板退货，但家具店老板坚决不肯退，理由是卖出去的东西没有质量问题，概不退货。交涉了几趟后，老板仍然不松口，让这对老夫妻懊恼不已，但也无可奈何，最后两人拨打了投诉电话，寄希望于市场监管部门协调。

此事转到辖区内的市场监管所，调查处理的是该所的小张和老金两位同志。小张和老金

压力太大竟偷快递发泄？这种行为违法

本是家境优渥的海归硕士，工作稳定体面，却一念之差做出“顺手牵羊”的事情，疫情期间三番两次将小区快递架上不属于自己的快递拿回家，直到被保安发现。近日，上海市虹口区人民法院（以下简称上海虹口法院）公开审理了这起令人匪夷所思的盗窃案，被告人张婷被判处有期徒刑 6 个月，并处罚金 2000 元。

不翼而飞的快递

疫情期间，为了配合防疫管控，很多社区出入口设置了临时快递架，方便居民自己取放，然而这样的方式有利有弊，由于无人整理看管，货架上的快递不仅找取困难，更存在遗失的风险。

家住虹口某小区的李先生就遇到了这样的闹心事：自己花钱购买了一个价值 1000 多元的玻璃杯，却迟迟见不到快递的踪影，快递员一再坚持已经放到小区门口的快递架上，而门口的保安也不清楚快递的下落。好端端的快递不翼而飞，这究竟是怎么回事呢？

同一小区，快递丢失不止一桩。据小区保安介绍，一周内，陆续有小区居民反映自己的快递“神秘失踪”。这些快递经不同的快递员配送，联系了买家后放置在小区门口临时快递架上，买家过了一段时间后去取却怎么也找不到。

顺手牵羊只为发泄压力

这样的反馈接收多了，小区保安开始查起了监控，但是由于每天临时快递架前人流量过大，并没有发现有效线索，于是他们开始留意起每天主动来取快递的住户。

功夫不负有心人，不久，小区内一名年轻女子来取快递，在保安细心的询问下，女子报出了

经过认真调查，并调取了这家家具店的这套家具的进货凭证，发现这套床除了卖给秦阿姨的有点贵外，其他没有什么问题。而且秦阿姨是在现场通过查看实物并告知价格情况下仍选择购买，商家并不违有关价格方面的规定，如果秦阿姨夫妇执意要求商家退货的话，需要通过双方调解协商，也就是要取得家具店老板的同意。

要让家具店老板妥协，是相当难，为此小张和老金做了很多工作，但收效不佳。家具店老板也有他自己的苦处，今年疫情造成生意不好，好不容易做成一笔生意，要退货有点不甘心，因此一直不松口。另外一边秦阿姨夫妇态度很坚决，一心只想退货，让小张和老金双方来回做工作。

就这样僵局持续了将近两个月，眼看着这件投诉件快要到期了，后来还是小张和老金上门去秦阿姨家查看这套床，并仔细测量了床的尺寸，发现有一个床腿短缺了 0.5 公分，属于明显的质量问题，再察看席梦思，发现有细小的虫子从里面爬出，也可以判断为产品质量问题。

为此小张和老金立即约谈了家具店老板，摆事实讲道理，最后家具店老板终于低头妥协愿意全额退款。当秦阿姨夫妇在调解协议书上签字并拿到退款后，非常激动，连连对市场监管所小张和老金表示感谢，最开心的还是秦阿姨，近两个月的郁闷一扫而光，因此就出现了开头的一幕。

■老左提醒

消费者在购买商品时，一定要慎重想好了再买，尤其是购买金额比较大的商品，切不可冲动消费。商品一旦售出，如果不是产品质量或价格违规问题，消费者提出退货比较难（除非商家作出过一定时间内无理由退货的承诺）。出现类似情况市场监管部门只能对购买双方进行调解，调解不成只能通过法律途径解决。

（江湾市场监管所）

自己的门牌号。巧的是女子刚走，另一名来取快递的住户报出了相同的门牌号。发觉不对的保安迅速调出了监控，发现第一次取快递的女子离开后，一路走进了与所报门牌号不同的另一栋楼……

小区保安立刻上楼找到那名年轻女子住所，并在家门口发现了多个收货名不同的快递空盒。在敲门核实情况后，保安迅速联系了社区民警，随后，张婷被带到派出所。

“神奇”的盗窃理由

据张婷到案后交代，小区内“神秘消失”的几个快递都是自己先后拿走的，自己每次利用小区住户的身份去临时快递架上取快递，都会顺走几个别人的快递。这些快递有的是几十块钱的调味料，有的是价值几百上千的运动鞋和玻璃杯，都被拆开放在家里。

谈到自己偷快递的原因，张婷称竟然是因为自己“压力过大”：海归回来就就职于某家教育公司的她在生活中虽然是个光鲜亮丽的“白领”，但是留学和工作期间遇到的一些坎坷一直堆积在心里无法排解。恰逢疫情期间，外地过年返沪的张婷居家隔离，长期情绪得不到宣泄的她竟然一念之差开始偷快递，且一发不可收拾，直到案发时她已经窃取了 7 个快递，总价值 3000 余元。

上海虹口法院经审理后认为，张婷以非法占有为目的，多次秘密窃取他人财物，数额较大，其行为已构成盗窃罪，但考虑到她到案后能够如实供述自己的罪行，且能自愿认罪认罚，并取得部分被害人谅解，最终依法作出上述判决。

（以上人物均系化名）

（虹口法院 郁明）



法院审理中，有一类特别程序案件，无关乎利益纷争，无关乎诉辩对抗，而是为了给丧失行为能力的人找寻一个能够从法律上保护他的人，代他行使权利，为他维护利益，这类案件就是指定监护人案件。

案例一 母亲被害，父亲服刑 我不怕因为我还有爷爷

15 岁的宁宁是一个让人心疼的孩子。3 年前，父亲在争执中错手杀死了母亲，被判处无期徒刑。一时间，宁宁没有了妈妈，也失去了爸爸。

幸好，爷爷收拾起悲伤，承担起照顾宁宁的担子。在提供生活照料和经济开支的同时，爷爷也竭尽所能地弥补着宁宁情感上的缺憾，希望能从宁宁的心理上减少她与其他同龄孩子的差异感。

然而，正值青春敏感期的孩子还是越来越沉默了。爷爷不能帮宁宁开银行卡，爷爷去开家长会总会被格外关注，宁宁总是需要一遍遍地对别人解释为什么自己的事都是爷爷来处理……随着宁宁的逐渐长大，爷爷越来越意识到，宁宁在成年之前，需要一位“监护人”，不仅仅给予她生活上的照顾，更给予她法律上的监管与保护。

为此，年逾 70 岁的爷爷生平第一次走进了法院的大门，申请撤销宁宁父亲的监护权，由自己担任孙女宁宁的监护人。

承办法官收到材料后，立即与宁宁父亲的收监单位取得联系，了解宁宁父亲的情况。考虑到 15 岁的宁宁已经具有自主选择监护人的资格，故承办法官又专门征求了宁宁本人对于爷爷担任其监护人的意见。对此，宁宁表现出极大的期盼。

20 天后，爷爷收到了虹口法院的判决书，宁宁的监护人由其父亲变更为爷爷。

“太好了，我是宁宁的监护人了，我的孙女有监护人了。”捧着判决书，老人家激动得小声喃喃。虽然没有了母亲，父亲也无法在身边，但起码，宁宁还有爷爷能护她周全，伴她平安长大。

法官提醒：父母是未成年人法定且天然的监护人。然而，在父母已经死亡或没有监护能力的情况下，未成年人的监护人由其祖父母、外祖父母，兄、姐，或其他经未成年人住所地居委会、村委会或民政部门同意且主观上愿意承担监护职责的个人或组织担任。本案中，宁宁的母亲已经死亡，父亲因刑事犯罪被羁押，丧失监护能力，此时，祖父主动承担起对宁宁的监护职责，既符合法律规定，有利于宁宁各项民事权利的实现，也有利于宁宁的成长。

案例二 夫妻一场，两向别离 我过得不好但我有兄弟

陈晨和薛军原是一对恩爱夫妻，还有一个可爱的宝宝。

不想，薛军突发脑出血，尽管医院积极救治，但仍留下了严重的后遗症。医生说，薛军需要一个长期的复健过程，康复效果无法预测。面对年幼懵懂的孩子和同样懵懂无知的丈夫，年轻的陈晨完全慌了神。这时，陈晨的婆婆站了出来：“我来照顾我儿子！”

一晃 18 年，婆婆早已去世，照顾薛军的人已经变成了他离异的弟弟薛文，这期间，被岁月和生活打磨得疲惫不堪的陈晨也极少上门探望薛军。

儿子出国前，陈晨终于鼓起勇气带着儿子来看薛军，却见屋内空气混浊，被褥油污黏腻，薛军眼神空洞地呆坐在床边，头发披散耷拉在肩头，见到妻儿的时候，眼里没有任何波澜。曾经相爱的年少夫妻，如今却已是无法辨认的模样。

这场噩梦吓得陈晨落荒而逃。她认为，薛文并没有照顾好薛军，思忖良久，陈晨向法院提出了申请，要求担任薛军的监护人，并委托专业的机构来照看薛军。

得知嫂子的指定监护人申请，薛文也向虹口区法院申请，要求担任薛军的监护人。他认为自己虽然在客观上无法给哥哥提供更好的生活条件，在照顾方面也确有粗心之处，但自己可以全天守在哥哥身边，而嫂子已多年未与哥哥共同生活，不知其日常喜好，不熟其生活规律，贸然将其送入疗养院

反而会对薛军产生刺激不利于其病情。

法庭上，陈晨在哭诉多年来只身带孩子不易之余，也担心薛文担任薛军的监护人后，可能擅自处分薛军的财产，侵害自己儿子将来的利益。面对嫂子的担忧，薛文当庭承诺，除了从低保账户提款支付哥哥的日常开支，自己绝不会擅自处分薛军名下的房产。

得到了薛文的明确承诺，考虑到接回薛军可能对自己日常生活带来的颠覆性影响，权衡之下，陈晨撤回申请。

法官当庭宣判，指定薛文为薛军的监护人。陈晨表示接受法院的判决，也愿意定期探望薛军让他重新感受到家人的关爱和亲情的温暖。

法官提醒：对于无民事行为能力或限制民事行为能力人，配偶是其第一顺位的监护人。本案中，被申请人的配偶主动申请担任其监护人，与法不悖，本应准许。但考虑到妻子陈晨已经与薛军数十年未共同生活，对其生活习性以及身体情况均不甚了解，且薛军的精神状态并不稳定，贸然改变薛军生活环境并非对其最有利的选择，机械地套用法条并不利于对薛军的权利保护，故而指定薛军的弟弟薛文为其监护人。

案例三 养育之恩，无以为报 你别担心我会一直陪你

刘夏生母过世时，刘夏只有 3 岁，生母对于她而言，仿佛没有太深的印象。两年后，父亲再婚，张雅成为了刘夏的继母。

张雅对刘夏视如己出，一切母亲该做的事，都尽心尽力地为刘夏做了。张雅甚至没有要一个自己的孩子。刘夏经历了两任母亲，却依然是家里受宠的独生女。

随着刘夏的慢慢长大，张雅的记忆力变得越来越差。在一次次发现水壶被烧干、煤气阀门忘关，又在一次次从派出所接回迷路的母亲后，刘夏带着张雅前往医院就诊，并得到了一个让她不愿接受却也在意料之中的答案：老年痴呆。

经鉴定，张雅已经丧失全部的民事行为能力。考虑到自己无法实时看护母亲，刘夏为张雅选择了一家离家不远的护理院，并为她请了专门的护工照料。然而，护理院徒增的费用也让刘夏倍感压力，且刘夏无法动用母亲退休金账户里的钱，也无法出租母亲已经空关良久的房子。为了给母亲提供更好的照顾，在法律上保护母亲民事权利的行使和实现，刘夏向法院申请担任母亲的监护人。

由于监护人的指定需要征求被申请人近亲属的意见，而张雅系再婚，法院无法查明其第一段婚姻系中生育子女的情况，刘夏也无法依其所持的独生子女证排除张雅的生育情况，她唯一能提供提供的就是张雅工作期间填写《个人履历表》中的家庭成员关系。

根据刘夏提供的护理院的收费单据、医疗费发票等，法院认定，刘夏已经实际担负起了对张雅的监护职责，具备担任张雅监护人的合法性、合理性和可行性。故当庭指定刘夏为张雅的监护人。

一审判决时间不久，刘夏特意来电告知，母亲的养老金目前按月提取，用于护理院的开支以及护工费用的支付。而母亲空置的房屋已经出租，租金存入母亲自己的账户，自己则在家中单独准备了房间，在节假日接母亲来家小住。刘夏表示，幼时母亲含辛茹苦地将自己带大，现在母亲老了，她一定会善待母亲，用心陪伴她的晚年。

法官提醒：《民法总则》中对丧失行动能力的成年人的监护人的指定，没有强制要求经被申请人的其他近亲属同意的条款，但在司法实践中，为了解被监护人家庭的人员结构、家庭状况，同时避免亲属间为了争抢被监护人财产而争夺监护权的情况，法院会在指定监护人之前查明有监护资格的人的范围，并尽可能征求他们的意见，以便在合法的基础上指定由最合适的人担任监护人。

总的来说，监护人的指定，应当根据监护人的身体健康、经济条件，以及与被监护人在生活上的联系状况等因素来认定监护人的监护能力。既要确保监护人能够有效行使监护权，保障被监护人权利的实现，又要避免监护人滥用监护权，侵害被监护人的人身和财产权利。（虹口法院 张莹骅）