

962555

帮忙

去年 维权挽回损失3.7亿元 今年 满意消费长三角在行动

今天上午，上海市市场监管局、12345 市民服务热线、新民晚报社共同发起“市场监管局长接热线”行动。在率先接听热线后，上海市市场监管局一级巡视员胡浩接受本报专访，晒出了去年的成绩单，也明确了今年的新任务。

按时办结率100%

胡浩说，去年虽受疫情影响，但上海市场监管部门仍始终坚持“消费者至上”的理念，为营造上海有温度的品质消费环境积极努力。全年共接收处理投诉举报 113 万件，其中 12345 市民服务热线转交办件 21 万件。市场监管部门严格依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》以及 12345 市民热线承办工作要求，及时分派、转办消费者诉求，做到件件有着落，事事有回音。

从数据上看，上海市场监管部门消费者诉求按时办结率 100%，诉求解决率 100%，市民满意度 83%，共协助消费者挽回经济损失

■ 上海市市场监管局、12345 市民服务热线、新民晚报社共同发起“市场监管局长接热线”行动

本报记者
王凯 摄



3.7 亿元。

放心消费满意消费

在及时、高效处置消费者诉求的同时，市场监管部门积极开展放心消费创建和满意消费长三角行动。全市参与放心消费创建单位近

2 万家，线下无理由退货单位 9000 多家，异地异店退换货总部型单位 29 家，放心消费电商平台 29 家，通过满意消费长三角行动，区域消费环境不断改善，助力了长三角一体化发展。

在中消协组织开展的 2020 年

全国 100 个城市消费者满意度测评中，上海已连续第三年位居直辖市第一。

守护安全畅通消费

今年，中消协确定的消费维权年主题是“守护安全，畅通消费”，

市场监管部门将多措并举，高质量推进消费者权益的保护，增强消费者的获得感、幸福感和安全感。

■ 着力提升消费者诉求处置效能 重点围绕渠道畅通率、诉求办结率和消费者满意率三个重要指标，完善机制，创新手段，确保消费者诉求受理更快、办理更实。

■ 持续深化放心消费创建和满意消费长三角行动 积极开展放心消费创建单位评价，全面推进三省一市线下无理由退换货、异地异店退换货行动，更好服务长三角一体化发展国家战略。

■ 紧扣“数字化转型”，拓展数据应用 综合分析利用消费者投诉举报数据，实现市场精准监管、信用监管、智慧监管。

■ 广泛发动，形成社会共治氛围 保护消费者合法权益是全社会的共同责任，今年将召开上海市消费者权益保护工作联席会议第三次全体会议，调动各行业主管部门、行业协会以及社会各界的力量，共同营造健康、诚信、有序的消费环境。 本报记者 房浩

“异地异店退货”让消费者有更广“后悔权”

苏州 ZARA 买衣服 上海门店可退货

上周三，沈先生在苏州市姑苏区的一家 ZARA 门店内，给家人买了一件衣服。可是，拿回家后，家人却并不“中意”，这让他有些为难。“赶到苏州退货费时费力。听说现在能够异地异店退换货，不知道，可不可行？”今天上午 9 时 30 分许，沈先生打进 12345 市场监管局长接热线，向市市场监管局一级巡视员胡浩求助。

5分钟完成 “异地异店”退货

“您的问题，我已经记录下来，会立即指派相关部门处理。”胡浩接到电话后，迅速分派静安区市场监管局处置。

随后，记者跟随静安区南京西路市场监管所副所长虞军一行，来到位于南京西路 1201 号的 ZARA 门店。沈先生拿着衣服、小票和购物袋，来到前台。工作人员确认，ZARA 参加了“异地异店退换货承诺活动”，专卖店查验消费凭证和商品，符合退货条件，当场可办理退货手续。ZARA 工作人员随即检查后发现，吊牌、小票都在，衣服本身也没有破损。“经过确认，可以退货。退款会原路返回，24 小时会到达您的账户。”

记者发现，从踏入门店到退货完成，整个过程不超过 5 分钟。“只要符合门店退换货政策，在购买日后 30 个工作日内，消费者都可以在 ZARA 长三角地区的门店内退换货。”ZARA 门店工作人员告诉记者。



■ 市民沈先生在南京西路市场监管所工作人员的陪同下来到 ZARA 南京西路店退货 本报记者 王凯 摄

消费者“后悔权” 已覆盖长三角

由沪苏浙皖一市三省打造的“满意消费长三角”成为反映区域高质量一体化发展的重要品牌，长三角地区成为更具有国际影响力的品质消费目的地。消费安全的“屏障”，也拓展到了浙江、江苏和安徽。

记者从上海市市场监管局方面了解到，一市三省市场监管部门联合发布《长三角地区开展“满意消费长三角”行动无理由退货承诺工作的指导意见》以及《异地异店退换货工作指引》，倡导长三角地区线下实体店实行七日无理由退货承诺。目前，一市三省长三角地区共计 67 家知名企业承诺自愿参与长三角异地异店退换货活动。

截至目前，一市三省共有近

25 万家企业承诺线下 7 天无理由退货，共计 29 家总部位于上海市的总部型企业承诺，提供异地异店退换货。

异地异店退换货，突破了原来法律法规销售谁负责的限制，让消费者退换货的主体更广，更方便消费者选择。

上海市市场监管局方面告诉记者，无理由退换货是《消费者权益保护法》提出的一个消费者“后悔权”的概念。顾名思义，消费者想要退换货，不需要有法定的理由，比如产品质量有问题，不符合双方约定等。

不过，法律目前只适用于线上网购等非见面交易购买商品。承诺无理由退换货的经营者也会公示包括退换货的商品品种、范围、时限、流程等注意事项。消费者可在上海市市场监管局官方网站查询。 本报记者 徐驰

小忙
跑现场



市民环女士向“市场监管局长接热线”行动反映，自己在“大房鸭”房产服务平台上购买了上海市宝山区走马塘路 1228 弄保利熙悦的房子，先支付了 80 万元的首付以及 19900 元的中介费。但随着今年 1 月房地产新政的出台，自己没有了购房资格，房东已退还了 80 万元首付款，但中介方“大房鸭”却以已经履行中介义务为由，不肯退还 19900 元中介费。

投诉人 房没买成，不用付中介费

记者联系环女士得知，在今年 1 月 5 日，环女士与房东一同前往位于恒丰路 610 号 508 室的“大房鸭”中介公司，签订了一份房地产买卖合同，并定于 2 月 10 日前要进行房屋网签流程。其间，环女士共支付了 80 万元的首付以及 19900 元的中介费。

但是，上海房地产新政策颁布后，环女士没有了购房资格，无法继续履行房地产买卖合同。在与房东协商之后，双方于 1 月 24 日签订了解除房屋买卖合同协议书，房东在 3 日后就把 80 万元首付款退还给了环女士。

“可是作为中介方的‘大房鸭’，在没有帮助完成房产交易的情况下，中介费不愿退还。”环女士气愤地说道，“房子没买成，难道还要赔进去近 2 万元的中介费？”

“大房鸭”提供了服务，最多退一半

环女士告诉记者，她曾向相关部门反映过情况，经调解，“大房鸭”工作人员提出：愿意再免费提供一次房产服务，或者退还 1 万元。

对此，环女士和家人都无法接受，她补充道：“我和房东在买房前就认识，当初我们是一起主动找‘大房鸭’，实际就是借助大房鸭的中介平台走一个流程，就签一个房地产买卖合同的服务，就要收近 2 万元吗？”

记者联系到“大房鸭”，一位姓徐的工作人员告诉记者，目前双方还在协商中。客户因为新政的原因无法完成房地产买卖合同，所以“大房鸭”愿意再免费提供一次房产服务。

至于环女士提出的退款要求，工作人员解释道，他们提供了社区顾问、签订房地产买卖合同，以及帮助双方协商解除房地产买卖合同的服务，因此“大房鸭”目前只愿意退还 1 万元。

律师 居间不成功，应该退费

上海世泽律师事务所合伙人连晏杰表示，大房鸭拒退中介费的行为是不合理的。因为中介费在法律上被称为居间费用，环女士这个案例，是因为政策原因而导致无法完成房地产买卖合同，而不是因为一方的违约造成的。在应视为中介方居间不成功，中介方应该在扣除合理的费用（例如：交通费、人工费等）之后，退还居间费用。

本报记者 陆常青
实习生 姚储杰

因新政房屋无法成交

『大房鸭』凭啥不退中介费？



本版编辑/刘靖琳
视觉设计/竹建英