

优化营商环境
激发消费活力
三·一五
特别报道

“监管365”： 诚信安全激发消费活力



新民眼

根据3·15晚会发布的预告,今晚将聚焦“共筑诚信 共享安全”,关注消防安全、食品安全、金融安全、数据安全等领域,揭露屡受处罚的食品企业仍违规经营、天价消费品背后的营销套路、互联网数据造假以及新型网络诈骗手法等。具体将开哪些“盲盒”,今晚8时见分晓,被点名领域相关企业的负责人,少不了要紧张一阵了。

从去年3·15晚会的“用诚信之光照亮消费信心”,到今年的主题“共筑诚信 共享安全”,讲的都是“诚信”二字。其实,诚信应是做人做事的底线,无论是用倡导诚信经营、遵纪守法、公平竞争、有序发展来服务高质量发展,还是让人人享有一个安

全消费的环境,实现全国消协确定的2024消费维权年主题“激发消费活力”,消费者的要求是希望真正实现“一分价钱一分货”,而不是买到滥竽充数的商品和服务。

国际消费者权益日设立至今已有41年,伴随着经济和科技的发展,消费者权益保护受到的关注越来越大,面临的挑战也越来越大。就拿昨天由消费者网等几家机构联合发布的《直播带货消费维权舆情分析报告(2023)》来说,直播带货的飞速发展就给消费者权益保护带来了巨大挑战。

都说“直播的尽头是带货”,每天打开手机,各种客户端充斥着五花八门的直播带货,夸张的话术和低廉的价格刺激着消费者不断下单。然而,相比线下销售,这些“云”里来“云”里去的直播带货难以监

管,所以,不仅仅是素人主播可能存在问题,那些知名度更高的头部主播也不能做到独善其身。上述《报告》就指出,在对17位主播的直播带货消费维权舆情数据分析后发现,涉及李佳琦的维权舆情最多,占比高达41%,而且,李佳琦的产品质量舆情更为突出,疯狂小杨哥和辛巴的不文明带货问题舆情较为突出,贾乃亮和辛巴的发货问题舆情较为突出。

1993年,3·15晚会推出的打假歌曲《雾里看花》一炮而红。歌曲创作者阎肃曾透露,接到创作任务时,他琢磨那时假冒商品最多的是化肥、农药等,但总不能写“化肥是假的,农药是假的”吧。思来想去,就做了朦胧的艺术处理,将那些假的、差的、坑骗顾客的商品虚化成一个“纷扰”的世界,需要借一双慧眼“看个清清楚楚

明明白白真真切切”。

相比31年前,如今的互联网消费似乎更像雾里看花。在去年3·15晚会曝光的12大问题中,互联网平台经济乱象成为“重灾区”,占比接近一半,今年预计比例也不会低。这一方面体现出科技发展带来的消费方式更新换代;另一方面也显示出消费者需要的不仅是“借我一双慧眼吧”,而是更需要有关部门进一步加大监管力度,引导和督促经营者合规经营。一方面要做到包容审慎监管,建立完善相应纠错容错机制,为各类型互联网消费平台和从业者的积极健康发展留出一定空间;另一方面更要严守法律底线,确保其在规范中发展。

有了安全感,市场才有信心,才有活力。所以,维权不仅仅在一年一度的3月15日,更在“监管365”。

“公益律师天团”首次集体亮相

本报“3·15公益市集”为市民答疑解惑

公益律师团来了,家装公司来了,三大运营商来了,银行和保险公司来了,头部电商平台也来了……今天上午,威海路上报集团的一楼大堂热闹非凡,由新民晚报社、上海市消费者权益保护委员会、12345市民服务热线主办的“3·15新民晚报公益市集”,“上海市消保委公益律师3·15现场咨询活动”拉开帷幕。来自多个行业的近20个摊位现场设席,接受消费维权咨询,为市民答疑解惑。

律师现场解答

由22位消保委第八届公益律师组成的“律师天团”成了最受青睐的点位。9时许,家住浦东东明路的叶阿姨夫妇就赶到“公益市集”,还带来了在家门口小店内购买的奶粉和保健品。

“我肠胃不好,这家店宣传这种产自甘肃的纯耗牛奶粉可以改善胃肠道,我就买了2万多元,一罐要近200元。但吃了很久感觉没效果,就想找相关部门检测下,是不是如推销员所说是纯的耗牛奶粉。”叶阿姨告诉记者,“这家店经常带老人旅游,不少老人买了很贵的产品,还不敢告诉小辈。我们是晚报老读者,看到今天有律师咨询,一大早就换了两部地铁过来。”

现场接待老夫妻俩的上海市沪南律师事务所合伙人陈红春律师,擅长的正是食品领域。她表示,通过配料表初步

判断产品不是纯耗牛奶粉,但外包装印有生产许可证和厂家的售后电话,不能说它是假奶粉。

针对老人的诉求,律师们帮助查询了相关检测机构的电话。“建议老人今后买东西时要理性,一定要把自己的购买意愿表达清楚。”她提醒。对此,叶阿姨表示律师们给出了很多指导,“今天很值!”

而上海申浩律师事务所高级合伙人张玉霞律师,也被市民围个水泄不通。家住陕西北路王阿姨(化名)说自己经常看小张律师的节目,今天特地来找她咨询遗嘱公证相关的事宜。虽然不是消费维权的范畴,但张玉霞还是耐心地解答了她的疑惑。“我邻居看到晚报上的信息,特地告诉我今天可以在这里找到她,非常感谢晚报的活动。”王阿姨说。

助力专业维权

记者获悉,今天到场的22位律师分别擅长食品、餐饮、房地产、教育培训等领域。这也是消保委公益律师团首次集体亮相面对面接受市民咨询。

公益律师团代表、北京天达共和(上海)律师事务所管委会主任陈永兴告诉记者,很庆幸能和同仁们一起发挥专业优势,助力依法消费维权。“每届公益律师都会参与消保委的公益坐班咨询解答、对企业的公开约谈、消费疑难案件研讨,参与

涉及消费者的法律法规、行约行规修订、修改工作、参与消费相关课题研究等,助推消费者权益保护事业更为专业化。此外,去年市消保委建立了公益律师法律沙龙机制,积极发挥公益律师在日常定分止争、公益诉讼及支持诉讼中的作用。”他表示。

市消保委主任方惠萍,市市场监管局党组书记、局长倪俊南,市消保委秘书长、市市场监管局二级巡视员陶爱莲也来到了现场,与公益律师们亲切交谈并合影。截至上午发稿,律师团已接待了数十位消费者咨询。

各行各业参与

此外,今天现场还有来自金融行业、家装行业、头部电商平台的从业者们。在中国电信上海公司摊位,客户服务部的全国劳模邱莉娜正在接待来自浦东的陈老伯。“老人希望确保每个月的纸质账单都准时寄到信箱中,我们已把他列入特别关爱名单,每个月派专人跟踪账单有否寄到。”她说,上午已和同事一起接待了约十位市民,有不少人咨询家中某个房间宽带信号不好,工程师还带来仪器现场解答。

在现场,上海市室内装饰协会会长徐国俭代表行业发布了社会承诺,倡议家装行业提高施工质量,提升行业品质。

本报记者 金旻矣

一批侵权违法典型案例公布

本报讯(记者 金旻矣)餐厅扫码点单偷偷收集用户信息,培训班和房产中介非法收集顾客信息并拨打骚扰电话,连锁品牌未公示盲盒抽取概率……昨天,市市场监管局公布了一批个人信息保护、盲盒销售违法典型案例,中原物业、秦汉胡同、名创优品等上榜。

非法收集、使用消费者个人信息,始终是市场监管部门打击的重点。典型案例中,有4例涉嫌侵害消费者个人信息。比如,杨浦区市场监管局执法人员对上海中原物业顾问有限公司的下属分公司进行执法检查时发现,当事人办公电脑系统内存在被泄露的房源信息且未取得房主授权委托,信息系当事人从其他房产中介(已另案查处)处获得。当事人未经同意,非法收集、使用消费者个人信息,并拨打骚扰电话,严重影响房源信息主的日常工作生活。又如,青浦区市场监管局执法人员在对上海秦汉胡同教育培训有限公司青浦第一分公司的经营场所检查时发现,当事人电脑中存储个人信息内含姓名、年龄、电话以及联系记录若干条,且无法提供合法来源。

扫码点餐收集手机号也是严厉打击的问题之一。闵行区市场监管局接消费者举报反映,在上海那嘎的餐饮管理有限公司闵行分公司就餐后受到电话和短信骚扰。经查,当事人通过扫码点餐功能违规收集消费者手机号的个人信息。

盲盒深受年轻群体的喜爱,此次发布的典型案例中有四例与此盲盒相关。比如,浦东新区市场监管局专项检查发现,上海沫沫班长企业管理有限公司高科东路分店(店招:沫沫班长)销售的“七彩宝石盲盒”及唐镇悠优杂货店(店招:名创优品)销售的“奥特曼黑暗引力勋章第一弹”两款盲盒类商品,商品外包装和经营场所显著位置公示均未注明相关款式以及隐藏款的抽取概率。

小小消费者 “实战”学维权

3·15国际消费者权益日来临之际,金山区市场监督管理局朱泾监管所工作人员今天走进金山区第一实验小学,开展“小小文明消费者”主题宣讲课,推动消费维权知识延伸到校园、课堂。工作人员围绕食品、文具等与学生们生活、学习息息相关的消费品,通过图文展示、互动问答等方式,讲解如何识别生产日期和保质期、厂家生产许可证、商标与认证等,提升学生们消费意识及维权常识。

图为监管所工作人员带领该小学二年级同学前往世纪联华“实战”购物,增加孩子们对商品优劣的评定经验

本报记者 陶磊 摄

