

3 15 市场监管局接热线
特别行动

疫情期挽回消费者损失近5000万元

今天上午“市场监管局长接热线”行动启动

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。在率先接通市民来电后,市市场监管局副局长胡浩接受本报专访,解析消费热点,回应市民关切。

疫情期投诉2.83万件

胡浩说,疫情发生后,与疫情相关的消费投诉量急剧上升,从1月24日至3月10日,市场监管部门累计受理涉疫投诉举报2.83万件,其中涉及口罩等防疫物资质量类、价格类1.18万件,占41.2%;旅游

服务退订(含景点门票、机票、演出门票、邮轮等)1.16万件,占40.9%;三是涉及酒店退订2577件,占9.1%;四是涉及年夜饭(含婚宴)退订2300件,占8.1%。在市场监管部门的介入下,目前已解决2.7万件,为消费者挽回经济损失4987万元。

疫情期间,市场监管部门果断出击,全面加强防护用品的质量安全监管,严厉打击哄抬物价、串通涨价等行为,截至3月10日,立案查处制售假冒伪劣口罩等案件143件,向公安机关移送案件40件。共检查相关经营者5.3万户次,对171

起涉嫌价格违法行为立案调查,其中涉及哄抬物价70起、价格欺诈6起、违反明码标价规定95起。

助力企业复工复产

疫情防控取得积极成效,企业复工复产也在提速。胡浩表示,市场监管部门围绕餐饮、医疗器械、药品、电商等重点行业,推出“减”“帮”“服”三大举措,切实解决企业面临的困难。

“减”推行“网上办”,减少见面次数。开办企业中涉及办理营业执照、申领发票等事项做到线上“一表

申报”,线下“一窗领取”。

“帮”通过各类规范、指南加强对企业的指导。针对餐饮业食品原材料积压严重的情况,发布安全提示,提出可采取食品原料现场销售、制售半成品、餐饮外卖、社会捐赠等方式处理积压的食材,帮助企业降低损失。

“服”一是解决企业用餐难题,徐汇、杨浦等区局集中梳理外送供餐名单供辖区企业选择,防止出现群体性聚餐风险。二是助力企业转产。通过容缺审批,有效缓解市场防疫物资短缺。如金山区局启



王凯 摄

动应急审批程序,先后有4家企业在24小时内审批获证、投入生产。三是开通33项服务事项,全面助力企业复工。本报记者 房浩

消费“云调解” 维权“零跑腿”

——新世界买鞋诉求15分钟解决

今天上午,上海首次推出消费“云调解”,让消费维权“零跑腿”!

一台笔记本电脑、一部智能手机、一架投影仪,这便是“云调解”的全部“硬件”。两名黄浦区市场监管局南京东路市场监管所的工作人员登录企业微信 App,打开之后,创建“线上调解”平台,发起群内语音聊天。

上午10时30分,南京东路市场监管所的张敏分别拨通了新世界厦相关负责人、消费者陈女士的电话。

今天上午8时许,市民陈女士致电12345市民服务热线,称自己于今年2月底,在新世界商城以1259元的价格为家人购买了一双爱步牌皮鞋。不久后,她就发现鞋子的尺码不合脚,便向商家提出30天无理由退换货的要求。可是,商家以陈女士将发票遗失为由,不让退货。“我当时是通过微信支付,不也是留下痕迹了么?”

新世界厦客服中心主任樊佳良表示,商场查询到了一笔消费记录,不过,是否为陈女士购买的商品,还需核实。随后,消费者陈女士直接将图片发在了群里,经确认,商品无误。

樊佳良随后承诺消费者将商品以实物或者快递的方式送到商



南京东路市场监管所工作人员使用企业微信 APP 进行线上“云调解”
本报记者 王凯 摄

场退货。

张敏随后根据调解程序,确认调解成功。并告知消费者,不损、不污商品,退款方式也可退还至原微信账户,另外,调解结果也可以在线查看,有问题可以随时向市场监管所继续反馈解决。陈女士表示满意。

从发起调解到成功才15分钟。“今后,一旦接到12345市民服务热线的工单,都可以通过‘云调解’的形式,来处理投诉。这样一来,

打破了原有的时间和空间限制,无论对于企业还是消费者来说,大大缩短了处理投诉举报的时间。”张敏透露。

市场监管局消保处刘广琴告诉记者,明天,“云调解”平台正式上线,今后,将在线上帮助消费者,使纠纷能够更快速、实时地解决。

“今后,我们还会慢慢开发更多功能,逐渐更新2.0版本,更好地在线服务消费者。” 本报记者 徐驰

致敬白衣天使 真能减免学费?

市民质疑:这家教育机构“蹭热点”白相花头经

市民杨女士向“市场监管局长接热线”行动反映,沪上一家教育机构“乐宁少儿英语”发出广告海报称:为了向抗击疫情“白衣天使”致敬,推出“减免学费”行动。但消费者在咨询中发现,这承诺“说变就变”,想兑现“好难好难”。难道这又是“圈学费”的套路吗?记者就此展开调查。

杨女士的丈夫是本市公共卫生系统的一名员工,是公卫医师。2月23日上午就随国家卫健委疾控局援鄂医疗队驰援武汉。杨女士告诉记者,她7岁的女儿在“乐宁少儿英语”近铁城市门店上课,3月11日,她看到该机构老师在朋友圈发布“致敬白衣天使行动”。在这张活动海报上,宣称有两个“福利”:其一为“乐宁少儿英语为前往武汉抗击疫情的、有3—12岁孩子的医务工作者家庭,免费赠送一学年乐宁英语课程;其二是针对上海所有医疗人员子女报名费额外减免1000元。”

杨女士说,当天机构老师恰好就在微信上询问她是否续费,于是她就向对方咨询了上述“福利”活动,并告知其爱人持有的是公共卫生医师资格证。令她想不到的是,机构老师最终回复她,第一个“福利”只

限驰援武汉的临床医生和护士使用,所以无法给到杨女士。

记者咨询了“乐宁少儿英语”的线上客服。对方表示,针对医务人员的优惠活动现在还未取消,如果想具体申请,可以留下手机号,之后会有工作人员联系。

1个小时后,记者接到了“乐宁少儿英语”近铁城市门店工作人员的来电。对方说明,享受“免费赠送一学年乐宁英语课程”,需要消费者发送医务工作者的从业资格证和驰援武汉的相关证明。记者接着询问,“公共卫生医师”是不是医务工作者?不过,对于这一问题,电话那头的工作人员是支支吾吾,反复搪塞。最后面对记者的一再追问,对方表示,可以先添加她的微信,将相关资格证、证明发送过来,再做决定。

临床医护人员、公共卫生医师,虽然专业不同,但毋庸置疑,两者同属于“医务工作者”。在战“疫”一线,他们都是“逆行者”。每天面对如此之多的媒体信息,“乐宁少儿英语”是真的不知道呢?还是打着“致敬”的幌子,“蹭热点”招收学生呢?本报记者将继续跟踪。

本报记者 夏韵

短斤缺两 哄抬物价 泄露隐私

沪市场监管部门公布侵害消费者权益十大典型案例

本报讯(记者 金旻旻)今天上午,上海市市场监管局公布了十大侵害消费者合法权益典型案例,涉及不正当竞争、短斤缺两、小病大修等。

●上海集喆医疗器械销售中心不正当竞争案

当事人在开展政府为老服务项目中,以非营利性公益活动的名义对在卖的保健产品进行虚假宣传。奉贤区市场监管局依法对当事人作出行政处罚。

●虹口区杜渊食品店销售商品短斤缺两案

消费者购买核桃肉后,当事人使用改装磨粉机加工,并通过暗门和滑道克扣部分商品,最终交付给消费者短缺数量的核桃粉。虹口区市场监管局依法作出行政处罚。

●上海点快手机维修中心手机小病大修案

当事人打着“华为、小米、OPPO等品牌手机专修”的旗号,使用劣质

配件维修收取高额维修费用。徐汇区市场监管局依法对当事人作出了行政处罚,并将当事人移送上海市公安局徐汇分局追究刑事责任。

●金山区红誉食品店销售侵犯注册商标专用权商品案

当事人待销售白酒无法提供进货凭证及注册商标信息。经查,上述白酒系假冒“梦之蓝”、“五粮液”、“剑南春”注册商标。金山区市场监管局依法没收、销毁假冒侵权白酒,并依法对当事人处以罚款。

●上海中心大厦置业管理有限公司未执行政府定价案

当事人为浦东南路500号国家开发银行大厦地面停车场经营者,

停车场核准收费标准为“5元/小时,超过1小时后,以每半小时为计费单位”。当事人修改电脑计费系统的标准和规则,实际对外按10元/小时收费,且超过1小时后未以每半小时为收费单位。浦东新区市场监管局依法作出行政处罚,当事人对收费标准重新进行了备案。

●上海六星房地产经纪有限公司侵犯消费者个人信息案

消费者通过手机在“房天下APP”获取当事人发布的房源信息,前往其经营场所看房。因看中的房源与房源信息不一致,消费者明确表示不要再推送房源信息,但当事人仍安排业务员通过微信多次推送房源信息,

干扰消费者正常生活。虹口区市场监管局依法作出行政处罚。

●上海祿跃电子商务有限公司非法使用消费者个人信息案

消费者购买了当事人在天猫店铺内销售的“汽车打磨抛光机”,当事人由此获得消费者个人信息。随后消费者对产品追加评价,当事人即公开消费者的个人信息。金山区市场监管局依法作出了行政处罚。

●上海顺西餐有限公司在标价之外加价出售商品案

当事人(店招:钢管厂五区小郡肝)在餐饮经营活动中,采用“四舍五入”结算。在消费者提出移动支付可以满足实付要求时,当事人以系统设置

无法更改为由予以拒绝。长宁区市场监管局依法作出行政处罚。

●上海金也实业有限公司销售不符合标准医用器材案

当事人明知所售口罩为“三无”普通口罩,仍虚假宣传该款口罩为医用防护级口罩,并以每盒68元的价格售卖,共销售197箱(每箱40盒,每盒50片),销售总价达50余万元。嘉定区市场监管局已将案件移交区公安局,并联合区公安局成功侦破。目前,涉案人员熊某某、谢某某因涉嫌销售不符合标准的医疗器械罪已被采取刑事强制措施。

●上海联家超市有限公司徐汇店哄抬物价案

当事人在其销售的精选生菜、15个蔬菜商品多次调高销售价格,最低涨幅为110.80%,最高涨幅为692.00%。上海市市场监管局执法总队依法责令当事人改正违法行为,并罚款200万元。