

市场监管局长接热线

局长接热线 新民帮依忙

本报3·15维权直播明起直击消费“急难愁”

本报讯（记者 李晓明）在3·15国际消费者权益日到来之际，明天9时30分至16时30分，新民晚报社将第四次携手上海市市场监管局、12345市民服务热线，发起“市场监管局长接热线”行动。同时，从明天起至3月16日，新民晚报“新民帮依忙”将在抖音、今日头条、微信等平台，连续三天开启3·15消费维权直播，直击消费“急难愁”，助力提振消费信心。

3月14日9时30分，上海市市场监管局一级巡视员胡浩将率先接听市民来电，以12345市民服务热线为“总客服”，对群众诉求快速响应、联动处置、有效回应，进一步实现市民服务“一号响应”、民意诉求“一

线通达”。

据了解，2022年12345市民服务热线接到消费诉求52.95万件。其中，投诉举报类16.85万件、求助类26.97万件、咨询类8.96万件。在投诉举报类中，网上购物、各类服务卡券、不正当经营居于前列，分别占46%、17%和10%。

在首日直播中，市市场监管局消费者权益保护处处长谢正豪将对新修订的《上海市消费者权益保护条例》进行专业解读和亮点介绍，尤其是针对新兴消费业态下出现的诸如“直播带货、盲盒经济、大数据杀熟”等新情况、新问题，从立法角度阐述说明，让消费者能更加切实有效地保障自

身合法权益。

3月14日11时，市消保委副秘书长唐健盛将走进直播间，盘点2023年上海市消保委3·15系列发布。

3月15日和3月16日两天，新民晚报“新民帮依忙”将分别邀请沪上知名媒体人陆兰婷、上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌律师做客直播间，公布和点评汽车、房产、装修、培训、网购、美容、预付卡等多个领域记者调查的重磅“实锤”，为消费者发声、助消费者维权。

局长接热线，阿拉等依来！操心事、烦心事、揪心事——消费这些事，新民帮依忙！

诉求平台	
■ 市民服务热线:12345	
■ 新民晚报新闻热线:962555	
■ 新民App:“帮依忙”频道	
■ 微信公众号:新民帮依忙	
■ 今日头条号:新民帮依忙	
热线预告	
3月14日	
■ 9:30—10:30	市市场监管局一级巡视员 胡浩
■ 10:30—11:30	杨浦区市场监管局副局长 宋唯艳
■ 13:30—14:30	闵行区市场监管局副局长 赵卫峰
■ 15:00—16:30	长宁区市场监管局副局长 皇甫冉

2022年共受理消费者投诉32万余件

沪消保委:九大问题值得关注

垃圾短信泛滥、医美争议举证难……去年，上海市消保委共受理消费者投诉32万余件。近日，消保委梳理投诉后整理发布了2022年消保领域需要关注的九大问题，建议社会各界加以关注。

1 106短信鱼龙混杂

消保委在调查中发现，76%的消费者经常收到“106”开头的垃圾短信。但106短信鱼龙混杂，很容易掉入陷阱。点击短信进入链接，可能被不法商家套取个人信息、落入高利贷陷阱，甚至链接到钓鱼网站，获取敏感信息，盗取账户资金等。

消保委建议：运营商在发送106短信时主动标注发送者实名，以便消费者判断真假，避开消费陷阱；主管部门制定规章，要求在106短信内容中强制标注发送者实名，以保护消费者合法权益。

2 医美争议维权不易

医疗美容行业蓬勃发展，但存在明显的信息不对称，争议矛盾凸显。消保委发现，很多消费者经美容美发门店介绍，被引流至“所谓”的医美机构，后续遇到夸大效果、不良反应等一系列问题。个别经营者通过私人转账、拒不提供收据凭证等行为规避责任，造成消费者维权举证难、鉴定难。

消保委认为，经营者应保障消费者的知情权和选择权，向消费者提供细化的合同事项、收费清单、承诺效果，前后对比照片等，并鼓励经营者设置冷静期条款、加强档案保存管理等，便于消费者行使后悔权、能够及时查询资料凭证。同时，建议将医疗美容纳入消费者权益保护法范畴，通过立法立规的形式予以规范。

3 网游充值退款困难

2022年，全市消保委共受理网络游戏相关投诉12642件，同比增长1.2倍。争议焦点在于：未成年人使用家长身份信息或网购账号登录游戏充值，家长发现后要求退款，被游戏公司以缺乏证据、证据不足为由拒绝。

消保委调查发现，部分游戏设计偏向于低龄化，对青少年产生强烈吸引力，个别网游企业50%以上的投诉均涉及未成年人。对此，消保委建议：游戏公司应重视对未成年人的保护和关怀，通过对大额连续交易设定交易限额、设置提示提醒、实行人脸识别等安全验证，加强前端管控，并采取有效措施对用户画

像予以甄别，保障未成年人的合法权益；支付通道、设备应用商店等对于面向低龄人群的游戏，应采用二次确认机制；家长应履行监护责任，保管好银行卡、身份证等，并及时关注银行交易提示。

4 超低价引流陷阱多

“超低价引流”已越来越多地出现在直播带货场景中，但兑现却十分困难。如消费者在某平台入驻的商家直播间付款0.01元抢购了压力锅，商家一直没发货，却提供了与消费者地址不符的物流订单号，疑似虚假发货。

消保委敦促经营者：诚信履约是经营之道，良好口碑是立足之本，在享受大流量转化高经济效益的同时，也要兑现相关承诺；直播平台要加强合规管理，加大对入驻商户的监督、管控和规范，进一步提升购物满意度。同时提醒消费者，谨慎对待超低价抢购活动。

5 快递服务“不到位”

去年，全市消保委共受理快递服务投诉19231件，同比增长1.2倍。消费者主要反映：快递派送不及时、丢失破损；快递配送不到位，未经同意擅自将快递放在驿站、快递柜等。有位70多岁的消费者反映，某快递公司未经同意，就将快递放在距他2公里之外的驿站。

根据相关法律法规规定，快递公司与寄件人之间建立的是服务合同关系，快递经营者有义务根据与寄件人约定的投递地址将包裹送到指定的收件人手中。

消保委敦促快递企业严格依照《快递暂行条例》等法律法规规定，履行合同约定；网购平台应协同快递公司，确保快递配送到约定地点，不得利用平台优势，如默认设置投递到驿站、快递柜等损害消费者合法权益。

6 智能客服“不智能”

当下，越来越多的平台和App推出了智能客服，但实际使用中，消费者却遇到程序设定答非所问、处理不及时等问题，甚至阻拦消费者和商家的正常沟通，增加了时间精力成本。

消保委认为，智能客服不应成为经营者与消费者正常沟通的“拦路虎”。经营者要不断提高人工智能化水平，对于可能导致消费者瞬间利益受损的交易环节，更应确保渠道畅通、响应及时。如果现有技术手段不完善，也不能摒弃人工客服通道，要合理配备

客服人员。

7 虚拟财产无法保护

随着数字经济发展，财产的范畴不断延伸，新兴的网络虚拟财产往往以数据形式存储于运营商的服务器中，如网购优惠券、游戏账号、装备、虚拟货币等。但这类信息难以获取、保存，且价值认定、有效期限等一般由经营者单方制定，消费者十分被动。

消保委认为：经营者应诚信守约，向消费者作出的“赠送优惠券承诺”应作为合同义务的一部分兑现，未经同意不得随意变更条款；经营者对于消费者投入的时间成本、精力成本及感情投入等无形财产，不得随意处置；建议相关部门积极探索，填补法律空白。

8 智能产品售后不力

一些智能产品企业投入大量人力物力营销产品、设计外观，后续服务保障却有待提高。如消费者反映，2022年1月付款3488元，购买某品牌智能吸奶器，用了3个月发现密封条不密封。联系品牌方后，对方寄了2次配件让自行安装，好不容易装上去，问题仍未解决。

消保委建议：制定合理的“三包”期，对于本身不具备维修可能性的产品，要确保产品品质，做好售后；对于价值较低的小型智能家电，鼓励推行“以旧换新”机制；合理分配前期营销和后续服务的成本支出，制定人性化的售后服务政策；加强消费指导，通过开设线下体验店、线上视频指导等方式帮助消费者掌握使用方法和保养维护技巧。

9 宠物交易存在乱象

2022年，全市消保委共受理宠物及宠物用品相关投诉2100件，同比翻番。消费者反映：通过线上平台购买宠物，没过几天宠物就生病、死亡，但商家拒绝退换，态度还很蛮横。个别宠物服务公司以不同身份开展经营活动，惯用销售“星期宠”且拒不承担的伎俩牟利。

对此，消保委建议：加快构建宠物行业经营者信用评级机制，将违法违规情节严重、多次严重侵害消费者合法权益的商家列入黑名单；加强多部门协同联动，对商家的违法违规行为加大打击力度。同时，消费者应避免通过网络渠道购买宠物，最好上门查看品相，并索要交易凭证、检疫报告、疫苗证明等。

本报记者 金旻尧

新民随笔

从『半瓶水』被罚说起

前几天，看到一则消息：南京市市场监管局在对某承办会议较多的酒店检查时，发现一场会议结束后，会议室留下48瓶饮用水。其中有43瓶开封后，未饮用完就被保洁员直接丢弃。执法人员责令酒店立即改正，当场下达了行政处罚决定书，给予警告。

此事一度引起网友热议，不少人对于这次行政处罚给予了肯定，但也有人认为，有些小题大做。他们认为瓶装水很便宜，喝剩一半导致的浪费微乎其微，要求与会者喝完剩水不合适，拿在手上带走有时也不太方便；且会议桌上的瓶装水喝一半、剩一半，是一种司空见惯的现象。一场会议有43瓶水未喝完，是一件既常见又微不足道的小事。

还有不到10天，也就是3月22日，是“世界水日”。1977年召开的“联合国水事会议”，向全世界发出严重警告：水不久将成为一个深刻的社会危机，石油危机之后的下一个危机便是水。1993年1月18日，第四十七届联合国大会作出决议，确定每年的3月22日为“世界水日”，以推动对水资源进行综合性统筹规划和管理，加强水资源保护，解决日益严重的水问题。

回头来看被扔掉的这43瓶水，只是一天内、一家酒店、一场会议的浪费。如果发散开来想想，一年、一千家酒店、一万场会议呢？有专家估计，全国一年内仅浪费瓶装水就超过1000万瓶。“半瓶水”造成的浪费，已经到了触目惊心的地步，必须采取强有力的措施加以整治。

这也让我想起了另外一件“小事”。曾经采访过一届全国运动会，每个场馆内提供的矿泉水，瓶盖上都被临时标记上了数字，以方便饮用者区分自己的水瓶，从而不会因为喝了一口就相互混淆，大大减少了“半瓶水”浪费的机会。这种做法，值得我们全面推广。

所以，反食品浪费不仅要有“光盘行动”，还应该“有光瓶行动”。在瓶装水上印上节水标识，尽量提供小瓶水，像刺梨打包一样将“半瓶水”带走，鼓励自带水杯接水饮用，对瓶装水浪费严重的给予相应处罚，这些举措若能普及，就能将“光瓶行动”落到实处。