

上海高院通报消费者诉讼维权案件情况并发布十大案例

精神体验类消费纠纷呈增长态势

本报讯（记者 宋宁华）在第36个“国际消费者权益日”即将到来之际,昨天,上海市高级人民法院召开新闻发布会,通报近年来上海法院消费者诉讼维权案件审理情况,并发布2017年度十大典型案例。记者了解到,除了传统的实物类消费纠纷类型外,精神体验类消费纠纷呈增长态势。

记者从发布会上了解到,近年来,上海法院审理的消费纠纷案件数量稳中有降,主要原因为电信服

务合同纠纷逐年持续下降,且下降幅度明显。

如今,网购消费已成为重要的消费方式,网络购物在给消费者带来便捷、优惠购物的同时,也对产品质量监管、售后服务保障、消费者权益保护带来了新的挑战。上海法院近年来审理的此类案件虽然数量不多,但呈现不断增长的态势。2015年为265件,2016年快速增长至612件,2017年更是跃升至1053件。

值得注意的是,精神体验类消

费纠纷呈增长态势,消费者维权领域从衣食住行等基本生活需求向追求消费品质、消费安全方面延伸,从传统的实物类消费向体现个人情感体验的精神消费领域扩展,如旅游合同纠纷近3年受理的数量分别为301件、672件、751件。

在今天的发布会上,上海高院发布了2017年度上海法院消费者诉讼维权十大典型案例的内容。这十大案例主要涉及电商、食品安全、养生健身、汽车大额消费及共享经

济新型消费5个领域。

比如在电商领域中,有因故意欺诈而引发的消费纠纷。被告姚某在原告某著名网络公司的电商平台上开设网店,销售掺假的猫粮,原告起诉要求姚某赔偿因此造成的损失,获得法院支持。据悉,该案是全国首例网购平台主动打假民事诉讼案。

再如,在食品安全领域,案例中包括由于销售不安全食品引发的消费纠纷。徐某诉敬某,某网络交易平台公司网络购物合同纠纷一案中,

被告对于其销售的俄罗斯进口奶粉,无法提供报关单据、入境货物检验检疫证明等,法院认定涉案奶粉不符合食品安全标准,判决其承担“退一赔十”的赔偿责任。

据悉,为严厉制裁经营者的恶意欺诈等行为,上海法院依据《消费者权益保护法》、《食品安全法》规定的退一赔三、退一赔十等惩罚性赔偿制度,从有利于保护消费者合法权益出发,严厉制裁经营者的恶意欺诈行为。

接投诉7个工作日需做出是否受理决定

《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》3·15 实施

本报讯（记者 金旻矣）今年3月15日,《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》(上海市人民政府令第61号,下称《程序规定》)将正式实施。这也是全国市场监管领域内首部统一投诉举报程序的工作规则,与百姓权益密切相关。

据悉,由于相关部委规章制度差异较大,各区市场监管部门投诉举报处理的管辖、程序、文书不一,因此统一流程、统一时限、统一文书十分必要。即将实施的《程序规定》有六大亮点,包括明确投诉和举报的内涵,设置不同流程;统一

投诉举报处理的时限、要求;提升告知的信息化、便利化;利用大数据开展信用惩戒;明确市场监管部门开展行政约谈的情形等。

比如,《程序规定》规定区市场监管局自收到投诉之日起7个工作日,要做出是否受理的决定,并

在受理后60个自然日内办结,存在需要检测、鉴定等情形的除外。又如,针对诈骗电话泛滥,投诉举报人常不接电话的困境,建立市场监督管理投诉举报信息管理系统,投诉举报人可自主查询,也可通过书面、电话、短信等方式获知结果。

沃尔玛等5家企业

被查出不合格食品

本报讯（记者 裘颖琼）国家食药监总局近期抽查436批次食品样品,不合格样品8批次,涉及上海5家食品经营企业。昨日,上海食药监局发出不合格食品风险控制情况通告,责令相关企业对不合格产品停售、下架和召回。

不合格抽检样品为沃尔玛华东百货有限公司上海宝山一二八纪念路店销售的标称沃尔玛(中国)投资有限公司经销的巧克力味威化卷饼干(原产国印度尼西亚),过氧化值检出值为0.55g/100g,比国家标准规定高出1.2倍。

家乐福自营在家乐福(网站)销售的标称中林森林科技(深圳)有限公司委托伊春市鑫旺山特产品开发有限公司生产的开心果和

扁桃仁,霉菌检出值均为50CFU/g,比国家标准规定高出1.0倍。

上海新欧尚超市有限公司人民店销售的标称杭州顶园食品有限公司生产的法式蛋糕(浓情巧克力味),菌落总数5次检出值不符合国家标准规定。

锦江麦德龙现购自运有限公司上海金山商场销售的标称上海明奋实业有限公司分装的美味鲑鱼条,N-二甲基亚硝胺检出值为6.68μg/kg,比国家标准规定高出67.0%。

1号店中道食品专营店在1号店(网站)销售的标称秦皇岛市金海马海产品有限公司生产的黄金鱼片,N-二甲基亚硝胺检出值为68.4μg/kg,比国家标准规定高出16.1倍。



书香下午茶悦己悦人

阳春三月,一场“书香下午茶”美学沙龙主题活动近日在杨浦图书馆举行,全套汝窑茶具搭配题为“知春”的花艺,将典雅的中国茶艺之美展现得淋漓尽致。

市民读者与茶博士一起识茶品茶鉴茶,学习如何挑选新茶的知识,在书香和茶香中提升生活品位。

杨建正 摄影报道

飞机餐安全如何保障?

本报讯（记者 金旻矣）飞机上的餐食,是如何生产出来的?空中的舌尖安全,又是如何保障的?今天上午,上海出入境检验检疫局带领市民走进东方航空食品有限公司,揭开飞机餐的神秘面纱。

在生产车间,市民最直观的感受是全程冷链。每盒餐食从原料、加工到装车,温控都极为严苛:“冷藏库必须在0℃~5℃,冷冻库不能高于-18℃。热加工好的餐食会进入速冷设备,4小时内食物必须从60℃以上降到10℃以下。”而一台从国外引进的机器也引起了大家的兴趣,通过微波震动,可将花菜、菠菜中的小飞虫震动出来。

据悉,原料前一天进货后,第二天就能成为一盒盒香喷喷的美味餐食走上飞机,新鲜蔬果甚至当天下午就能上机。若有航班延误时间过长,餐食就会被废弃。

此外,机场检验检疫局的一辆食品安全快检车,也保障了航食安全。仅十几分钟,车上的“小型实验室”就能快速检测出是否有农残或亚硝酸盐超标,对航食安全进行定性。



三八妇女节已过一周,逢节必“买买买”的网购一族,这几天又成了“退货主力”。网购退货究竟体验如何?3·15前夕,上海市质协用户评价中心发布针对去年“双十一”网购退货体验的调查报告,发现“商品质量问题”成退货主要原因,但涉及质量问题的条款在电商平台上普遍存在遗漏,消费者在商品质量问题上的权益保障较低。

1/4退货源于质量问题

本次调查渠道包括线上调研和网络舆情,在线调研共收回问卷2604份,网络舆情共采集有效数据11706条。调查发现,网购退货的主要产品为服饰鞋帽,占52.7%,电脑数码占9.8%,美妆/个人护理占8.4%。综合来看,四分之一的消费者退货原因为“商品质量问题”,两成原因为“看到实物发现不适合自己”,占比21.2%。

“双十一”网购退货体验调查报告发布

商品质量是主因 商家态度不太灵

比如,服饰鞋帽退货原因为“看到实物发现不适合自己”,占28.2%,其次为“商品质量问题”,占23.1%。其中,质量问题主要为“外观质量差”,占26.9%,其次为“性能达不到要求”,占19.4%。而在电脑数码类商品方面,退货原因主要为“商品质量问题”,占31.0%,质量问题主要为“性能达不到要求”,占21.1%。此外,美妆/个人护理类商品的退货原因主要为“实物与描述不符”,占32.0%。

跨境电商假货问题多

值得关注的是,《消费者权益保护法》中涉及商品质量问题的条款,

在电商平台上普遍存在遗漏,使得消费者在商品质量问题上的权益保障较低。尤其是第二十三条“经营者应当保证正常使用商品应当具有的质量、性能、用途和有效期限,经营者提供的机动车、电视机等耐用商品,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任”,各电商平台均没有提及。

此外,在跨境电商服务方面,调查舆情所得的词云图发现,“假货”的出现频率较高,另外还有“不是正品”、“假冒”等词说明跨境电商的商品没有正品保障;“不退货”、“不给退”、“维权”等相关词的出现,说明

跨境电商的服务和流程存在缺陷,消费者维权难。

跨境电商不论在假货的监管上,还是在服务流程上都有需要完善的地方,管理上需要优化行业产业链,保证线上线下统一供货,在正品、质量、售后上需建立相应的管控机制,提升消费体验。

商家退货态度是短板

在退货服务中,服务态度成为商家的短板,评分只有75.3分。退款速度和沟通效率分别为75.6分和76.6分。从网络舆情得知,服务态度评价较低的主要原因为“申请退货后,商家服务态度差”占

50.0%,其次为“退货后,商家拒收或故意不确认收货”占46.4%,还有消费者反映商家出尔反尔,不守承诺等。

调查认为,新消法“七日内可退货”的条约为消费者维权提供了强有力的支撑,但无后顾之忧的消费也可能产生“狂欢购物+退货潮”的情况,使电商服务平台面临巨大压力和挑战。一旦平台无法承受,便会在退货环节中暴露问题。此外,类似定金膨胀、尾款、商家红包、平台红包等复杂的优惠信息,也使消费者的决策能力减弱,造成了非理性消费,降低了消费体验感受。

本报记者 金旻矣