

市场监管总局对京东淘宝拼多多等开展行政指导

推动妥善处理消费纠纷

□记者 胡蝶飞

本报讯 据市场监管总局官网昨天消息,针对“双十一”、“双十二”期间线上消费投诉举报热点情况,市场监管总局近日召集多家电商企业召开行政指导会,推动相关企业积极妥善处理消费纠纷,引导企业切实落实主体责任,并就完善在线纠纷调解机制,进一步规范春节前网络市场秩序,进行了深入探讨。

会上,市场监管总局网监司有关负责人介绍了市场监管总局在保护消费者权益方面的主要职责,通报了“双十一”、“双十二”期间线上消费的投诉举报情况。一方面,伴随在线销售额激增,投诉举报量也大幅上升。从全国12315互联网平台受理情况看,截至12月24日,

43032名消费者共提交“双十一”期间(11月1日至11日)、“双十二”期间(12月1日至12日)线上消费投诉举报124981件,共涉及企业49023家,较去年同期增加了77.7%,消费者诉求主要集中在家居用品、服装鞋帽、食品、化妆品和租赁服务等领域。“拒不履行合同约定”、“不履行三包义务”和“不按约定履行送货或安装义务”等问题反映比较突出。另一方面,在线纠纷调解企业在快速维权、积极和解方面表现突出。目前,全国12315互联网平台共有3552家在线纠纷调解企业(ODR企业),直接面向消费者处理纠纷,平均处理时长8.6天,和解成功率均值50.35%,效率为传统模式的2.6倍,有效提高了消费者满意度。

网监司有关负责人指出,企业作为消费维

权“第一责任人”,要以此次通报为契机,建立完善首问和赔偿先付、消费纠纷和解等制度,积极妥善处理消费纠纷,尽快解决在产品质量、售后服务、履行合同等方面存在的问题,特别是要抓紧解决近期消费者高度关注的预付费“交费容易退费难”问题,主动维护消费者合法权益;电商平台企业,要切实承担起平台主体责任、畅通维权渠道,加强对入驻平台经营者及商品的管理和审核,积极维护春节期间公平竞争的市场秩序。

网监司有关负责人强调,从消费者反馈看,ODR企业直接面向消费者处理纠纷,不仅节约维权成本,提高工作效率,更好地展现了企业诚信经营、合法经营的形象。希望更多企业加入到在线消费纠纷处理的绿色通道中来,

通过不断提高商品质量和服务水平,尽可能地减少消费纠纷,促进消费增长,营造良好的消费和市场环境。下一步,要积极落实《电子商务法》、《消费者权益保护法》,完善在线纠纷调解机制,全面开展消费投诉公示,不断推进市场监管部门、电商平台、行业组织和消费者共同参与、有效协同的消费环境社会多元共治。

京东集团、北京拜克洛克科技有限公司、上海享骑电动车服务有限公司、浙江淘宝网络有限公司、苏宁易购集团股份有限公司、浙江天猫网络有限公司、北京途歌科技有限公司、小米科技有限责任公司、上海寻梦信息技术有限公司、北京转转精神科技有限责任公司等企业,以及北京、上海、浙江等省市市场监管部门参加会议。

上海海事法院开展春节前涉民生专项执行

为15名船员集中发放工资

□记者 胡蝶飞

本报讯 临近过年,常年漂泊在海上的船员们都渴望尽早拿回辛苦钱返乡。2019年1月14日,上海海事法院为15名船员集中发放31万余元工资,让他们安心回家过年。船员们特地上海海事法院赠送锦旗表示感谢。

“谢谢法官,没想到这么快就拿到全部工资了,我们可以安心返乡了。”船员代表朱某激动不已。朱某告诉记者,作为“船老大”,他此次拿回被拖欠的工资13万余元。

据悉,朱某等15名船员曾在江某所有的“苏启渔03616”轮上工作,被拖欠工资合计人民币31万余元。“本来工资是半年结一次,但后来他说没有钱了,就陆陆续续给一点,其余的一年年欠着。”朱某等人随后将江某诉至

上海海事法院,请求法院判决江某支付全部工资。上海海事法院判决支持了船员们的诉讼请求。

判决生效后,江某未履行付款义务,朱某等人向上海海事法院申请强制执行。执行法官调查发现,江某除“苏启渔03616”轮外,无其他可供执行财产,而该轮一直隐匿在外捕鱼作业,扣押船舶难度较大。为此,执行法官多次走访当地政府部门,一方面商请当地政府协助稳定船员情绪;另一方面借助渔港监督局和海洋与渔业局力量查找、监控船舶。

2018年6月,因江某牵涉另一起纠纷,“苏启渔03616”轮停在江苏如东小洋港,执行法官得知后立刻对该船实施扣押。扣押后,江某仍不偿还欠付的工资,上海海事法院果断启动船舶网络司法拍卖程序。公告发布后,

执行法官在当地以各种形式多方宣传船舶拍卖事宜,积极寻找潜在船舶买家,及时组织各方上船看样,耐心解答意向买家的疑问。

2018年12月28日,上海海事法院通过淘宝网司法拍卖平台以人民币242万元、44%溢价率成功拍卖“苏启渔03616”轮。全部拍卖流程结束后,执行法官立即着手研究船员工资发放方案,确保每一名船员都能够尽快如数拿到工资。

据上海海事法院姜振坤副院长介绍,这批船员工资案顺利执结是该院贯彻落实上海市高级人民法院“关于开展2019年元旦春节涉民生案件专项执行行动”的部署,加强涉船员民生权益保障工作的又一成果。考虑到春节将至,该院依法从船舶拍卖款中优先给付船员工资,让船员能够安心回家过年。

过年想买火车票?先到法院来履行!

□记者 夏天 通讯员 杜凡非 周夏雨

本报讯 2019年1月的一天,一位男子前往杨浦区人民法院执行局找到承办法官,表示自己公司有案子在法院执行,今天是过来交钱的。在执行法官开具收款单时,男子着急地问:“交完钱后多久能把措施撤掉?多久公司的老板(法定代表人)可以去买高铁票?”原来,春运开始了,被执行人不能买回家的车票了,这才急着到法院履行法律义务。

被执行人上海某建设有限公司因拖欠货款,被申请强制执行。执行法官通过网络调查被执行人的财产情况,发现其名下银行账户内的确没有可供执行财产。但是一个建筑公司没有钱吗?老板年前去各地要账总归要乘坐飞机、高铁吧?执行法官立即对被执行人采取了限高令、纳入失信被执行人名单措施,同时进一步调查被执行人的财产情况。

杨浦法院执行局表示,春运期间,如自身涉及有执行案件的市民,需及时到法院处理。限高令不一定履行义务的当天就能解除,不要发现买不了票了再急冲冲地来法院,否则就算案子了掉,票也可能卖完。

过安检包被“顺手牵羊”上海铁警30分钟追回

□记者 陈颖婷 通讯员 吕梦婷

本报讯 近日,男子甘某在苏州火车站乘车时从安检仪上“顺手牵羊”,盗走他人装有800元现金的小包。上海铁路公安处苏州站派出所民警接报案后迅速开展工作,在短短半小时之内顺利将甘某抓获,并悉数追回赃物。

目前,案件正在进一步办理中。

市卫生健康委领导调研嘉定区食品安全标准工作

□记者 陈颖婷 通讯员 郑丽敏

本报讯 日前,上海市卫生健康委食品处周艳琴处长、市卫生计生委监督所食品科李凌雁科长等一行5人到嘉定开展食品安全标准研讨。嘉定区市场监督管理局、区卫生计生委、区卫生计生委监督所相关科室负责人以及4家食品生产企业的代表参与了此次调研。

调研会上,上海市卫生健康委食品处周艳琴处长对《食品安全法》相关条文进行了解读,指出了食品安全企业标准与食品安全国家标准的区别,并强调食品安全企业标准备案是企业自身的民事担保,企业要高度重视备案工作,政府部门要切实加强备案管理。随后,4家食品生产企业的相关工作人员依次表达了对食品标准理解的疑惑。围绕企业提出的问题,各部门专家结合法律法规,表达了自己的看法,对企业目前存在的问题给予宝贵的建议和指导。



推进反邪教宣传进工地活动



反邪教纳入社区文化

1月8日,静安区反邪教协会联合大宁路街道平安办、司法所、派出所,在位于汶水路、平陆路交叉口的静安府“舜杰”工地,开展了春节前反邪教法制宣传活动。工作人员和平安志愿者们将横幅及宣传展板放置在工人食堂进出通道口处,引起来往工人的驻足观看。



(上海反邪教协会供稿)

新年伊始,嘉定区嘉定镇街道将反邪教警示教育纳入社区文化生活,开展了“平安社区,喜迎元旦”文艺演出活动。由社区居民自编、自演的小品节目,将反邪教内容融入其中,对邪教的本质进行了深入揭批,呼吁广大群众提高警惕,擦亮眼睛,辨别真伪,坚决抵制邪教,节目受到一致好评。

50天抽丝剥茧 浦东警方捣毁两个诈骗团伙

□记者 陈颖婷

本报讯 法网恢恢疏而不漏,历经50天层层抽丝剥茧和顺藤摸瓜式的艰苦侦查,浦东警方一举捣毁2个诈骗团伙。

前段时间,小梁来到浦东公安分局唐镇派出所报案,称其应聘化妆助理时被骗。而当民警随小梁前往之前招聘公司了解情况时,办公室早已人去楼空。小梁能提供的线索十分有限,嫌疑人留下的也都是假信息。考虑到嫌疑人作案手法老练,很有可能是团伙性、系列性作案,如果不能及时破案,还会有更多人上当,于是民警牢足了劲,决定必将不法分子捉拿归案。

民警一方面寻找更多受害人,另一方面多次前往招聘公司周边了解情况。民警将大楼近一个月的车辆进出视频逐一排查,又经过一个多星期的梳理辨别,锁定了嫌疑人徐某。与此同时,另一战线也传来捷报,民警又找到了小范等3名被害人,并从中获取了不少信息。

几日后,依靠事先摸清的人员架构、组织分工信息。民警在本市各地先后抓获徐某等4人。嫌疑人徐某等到案后,又交代了另

一个以刘某为首的诈骗团伙。以此为线索,民警乘胜追击,顺藤摸瓜将刘某等4人抓获。随着最后一名嫌疑人贺某迫于压力投案自首,2个诈骗团伙,9名嫌疑人全部被浦东警方抓获。

经了解,徐某、刘某2个诈骗团伙,自2018年8月陆续抵沪后实施招工诈骗,涉及金额20余万元。两个团伙之间分工协作,“共享”被害人信息,导致许多被害人二次上当受骗。

目前9名嫌疑人已经被浦东公安分局依法刑事拘留。