# 全市受理消费者投诉160997件

## 市消保委通报2020年投诉处理情况

□见习记者 陈友敏

**本报讯** 昨日，市消保委通报2020年上海消费投诉处理情况。2020年(统计时间2019年12月21日至2020年12月20日)，全市消保委共受理消费者投诉160997件。

抗疫是2020年的关键词，记者了解到，自2020年1月21日至12月20日，全市消保委共受理涉疫投诉13077件，占同期受理总量的8.6%，涉及商品和服务金额1.38亿元，已处理13017件，处理率为99.5%。

按投诉类别分，商品类投诉62499件，占投诉总量的38.8%。其中服装鞋帽、家居用品、家用电器居商品类投诉前3位，投诉量分别为12474件、8003件和7682件。服务类投诉98498件，占投诉总量的61.2%。其中交通运输、教育培训、文娱体育居服务类投诉前3位，投诉量分别为16419件、12921件和7863件。

通报显示，2020年消费投诉呈网购服务问题集中、旅游及相关产业链涉疫纠纷多、教育培训投诉居高不下、网络游戏维权取证难、长租公寓争议增幅明显5大特点。

网购已成为日常消费的主渠道，加之“直播带货”等新型营销方式、“预售”等多样网购形式、“打折返券”等优惠促销手段更是直接激发了网络销售的动能。2020年，全市消保委系统受理网购渠道投诉37630件。值得关注的是，“直播带货”在创造惊人销售额的同时，也存在承诺不兑现、夸大产品功效、质量不佳、售后义务履行不到位等问题，这些问题直接影响消费者的购物体验。

此外，因疫情影响延后或者取消的预定式消费，在旅游、宾馆住宿、交通运输等服务领域引发的投诉较为集中，全市消保委系统共受理相关投诉22799件。

据了解，全市消保委系统受理教育培训投诉12921件，同比上升17.1%。问题主要集中在虚假宣传、教学质量不佳及预付费退款难。

近年来，网游行业蓬勃发展，其中手机游戏的类型愈发丰富、模式层出不穷，消保委2020年受理网络游戏投诉量4716件，同比上升78.5%。其中，未成年人误充值大量钱款的情况较为突出，这类消费纠纷在处理中常常遇到举证难、退款难、调处难。

房屋租赁服务投诉共受理4637件，同比增长50.8%。长租公寓在带来居住便利的同时，也因企业资金链断裂、租金贷等风险问题受到关注，加之疫情影响，租房市场冷淡，公寓空置加剧，部分长租公寓企业借疫情涨租金导致投诉不断。

# 警方启动春运打击倒票“猎鹰－2021”战役

□记者 陈颖婷

**本报讯** 即日起，上海铁路警方组织开展为期70天的打击倒票“猎鹰—2021”战役，严厉打击涉票违法犯罪活动，为平安春运保驾护航。

今年的春运车票供需矛盾依旧突出，一些票贩子受利益驱使仍铤而走险从事倒票活动，网络与实体、线上与线下涉票活动出现新形式、新手段，例如“买短乘长”、“两头票”、“贴烧饼”、“强行闯卡”，“抢注他人身份信息”等。

针对上述特点，铁路警方将继续保持强劲打击整治态势，专门抽调精干力量，成立打票贩小分队，深入沪上各客站开展打击行动，进一步净化站区及周边治安环境，严密各项防控措施，坚决杜绝铁路站区倒票活动。

# 青吴嘉检察机关举办检察长工作论坛

□记者 胡蝶飞

**本报讯** 2020年12月30日，上海青浦区、江苏省苏州市吴江区、浙江省嘉善县人民检察院三位检察长齐聚吴江，以“聚焦高质量 走向同城化”为主题，共同举办长三角一体化示范区青吴嘉检察长工作论坛，为“长三角生态绿色一体化发展示范区吴江精准普法检察驿站”揭牌。记者了解到，该检察驿站将面向三地开展职务犯罪、未成年人犯罪、涉企犯罪等内容的普法活动。

# 助推网络空间法治化治理

## 上海检察机关智联检察研究中心长风基地揭牌

□见习记者 陈友敏
通讯员 姚彦静

**本报讯** 昨天，上海检察机关智联检察研究中心长风基地正式揭牌。会上，长风基地首次发布了电子数据实验室战略合作项目，助推网络空间法治化治理。

记者了解到，2020年12月3日上海检察机关智联检察研究中心正式成立。按照“分区布点，突出特色”的原则，研究中心在普陀区检察院设立了“长风基地（互联网犯罪惩防研究基地)”。

揭牌仪式后长风基地还举办了网络犯罪办案团队智库专家聘任仪式，为上海社会科学院法学研究所刑法室主任、中国犯罪学学会副会长魏昌东,华东政法大学教授、互联网企业反腐败与合规研究院院长李翔,360集团副总裁兼首席安全官杜跃进等9位专家颁发聘任证书。

此次会议上，长风基地首次发布了电子数据实验室战略合作项目，电子数据实验室将围绕辅助办案、指控犯罪；监测预警、防范风险；数据智联、合规管控三大核心功能开展工作。

长风基地将立足检察工作实际，聚焦当前网络犯罪发展现状，充分发挥普陀区互联网企业聚集的区位优势，与其他政府机关、科研院校、互联网企业深入协作，着力研究网络犯罪理论与实践难题，探索、建立、完善网络犯罪规制的有效路径、制度和机制，力求打造一个内容详实、数据丰富、形式创新的综合型实务研究基地，在为全市乃至全国检察机关打击、防范网络犯罪提供可复制、可借鉴经验样板的同时，助力普陀区营商环境的优化及智联社区的建设。

# 打了110,来的不是警察?

## 青浦区启动非警务类警情分流

□记者 胡蝶飞

**本报讯** 110报警服务台每天都要接到大量非警务类警情，不仅干扰和影响110的及时、有效报警和出警，且占用公共资源。自全国公安机关减轻110接处警工作负担专项治理工作开展以来，青浦公安分局将其作为警务改革的一项重点任务持续推进，自2019年12月在全区范围内启动线上全量“一键分流”以来，已累计分流非警务类110工单18000余起，有效处置率达72%。

## 上海市法学会、上海长宁法院联合召开新闻发布会

# 发布第二批《互联网空间行为规范指引》

□见习记者 翟梦丽
通讯员 王雨堃

**本报讯** 昨日下午，上海市长宁区人民法院、上海市法学会互联网司法研究会联合举办互联网司法研究会年会暨互联网审判三周年新闻发布会,发布第二批《互联网空间行为规范指引》,提及因疫情原因解除合同的,应给予合理的履行期间。

2018年1月2日，全市首家互联网审判庭在上海长宁法院挂牌成立。三年来，累计受理案件3870件，审结3661件；以“不间断两阶段审理模式”为理念，设计建成“互联网诉讼平台”，为助力“上海移动微法院”提供软硬件支撑，目前已有783个案件通过该平台高效化解；先后出台《互联网审判工作规程》《在线庭审规范及操作指引》《电子诉讼规则》，推出旅游纠纷一站式化解平台。2019年底，上海市法学会批复正式成立上海市法学会互联网司法研究会。过去一年，研究会顺利结项11个年度课题。

昨天的会上还发布了第二批《互联网空间行为规范指引》,以“规则＋解读＋典型案例”的形式,通过类型化思维进一步明确网络空间各方权利义务关系，持续推动互联网空间治理法治化水平的提升。

# 从机关干部到社区志愿者

## 这位老爷叔做起了社区里的“法律明白人”

□见习记者 张旭凡

步入柳州路300弄豪门府邸小区，一位老人早已打开家门等待着。虽然年过七旬，老者仍然让人感到无限活力。

他就是桂康党支部宣传委员、业委会主任王金令，从前他是机关单位处长、连锁酒店党支部书记，而现如今退休后，他当起了小区里的楼组长。

从领导到志愿者，在角色的转变中王金令始终保持着初心，坚持做着百姓身边的“法律明白人”。

1999年，王金令从人社局处长的岗位“转战”酒店，在新的领域从事了11年的工作。2010年，他正式退休。回归家庭的王金令一刻也没有空闲下来，做家务、处理社区事务，这两块内容足以让王金令把每天的生活安排得满满当当，此外，他还有另一项兴趣与坚持。数十年如一日，他每天都会花费两个多小时的时间来阅读报纸、杂志。他还热衷于制作剪报、撰写学习笔记。上海精神、扫黑除恶、党风党建、人民军队……王金令不仅是将报纸上的精彩内容剪下粘上，还用不同颜色的笔在旁边写下遒劲有力的文字，甚至还用心的编排版式。

为了让社区中的大家都树立起法治思维，王金令拿起了粉笔和钢笔，在社区中开辟宣传阵地。王金令承包了为社区出板报、墙报的任务。从“垃圾分类”到“社区云”，时下的宣传重点经过王老的设计编排成为了一块块图文并茂、让人赏心悦目的板报内容，法治宣传也在居民每一次驻足浏览中得到实现。

而除了让社区里的居民脑中树立遵守法律规则的意识，作为楼组长和业委会主任，王金令还致力于让意识落实到行动中去。

在上海最初实行垃圾分类政策之际，小区楼道内正式实施撤桶，要求每家每户定时定点投放垃圾。为督促居民们遵守规则，王金令常常专程来到垃圾厢房旁进行监督。一些不理解的居民将怨言倾向王金令，他并没有为此而恼火，而是和前来诉苦的居民们道出其中原委。“这个不是说我个人或者物业公司、居委会的苛责，而是市里的统一要求，不是我们个别人的事，而是每一个上海人的事。”王金令把相关的法律法规说给居民们听，渐渐地大家也接受并习惯。

疫情突发之际，豪门府邸小区里又出现了一项新问题：几家在小区里办公的企业要求复工复产，居民们对此强烈反对，社区公共利益与个体私人利益之间产生了矛盾冲突，这个时候，居民们又想到了找“老王”来解决问题。

王金令听取了居民们的意见之后，又和物业公司一起前往每一家企业现场了解情况。针对疫情的形势，王金令向企业方讲明了相关要求,通过派人值班、尽量避免集体性办公的方式,一方面保证了一些企业的正常运作,一方面居民的安全也得到了保障。疫情期间，王金令在65天内每天坚持在小区门口站岗两小时,为小区抗疫作出了贡献。

王金令每一点付出小区居民都看在眼里，他所在的2号楼有30多户居民，其中超过一半都对王金令说：“有问题你来定，我都可以。”这份信任的托付无疑是对王金令工作最大的肯定。