

服装鞋帽、家居用品、电器投诉量居前

全市消保委系统共受理23101件“双十一”网购消费投诉

□见习记者 王葳然

本报讯 记者从市消保委获悉,今年“双十一”大促(10月24日至11月14日)期间,全市消保委系统共受理网购消费投诉23101件,其中已先行和解18082件,服装鞋帽、家居用品、家用电器、食品、化妆品等领域投诉量居前。

个特点：一是对保价服务颇有微词，同款商品在不同时段促销活动中可能价格不一，消费者却未能顺利保价。消费者邢先生投诉反映，其于10月27日在某平台支付6831.96元购买了两台空调，收到货后发现商品降价至6300元，因购买时商家承诺有保价，消费者随即便联系商家和平台，对方均表示消费者购买时使用了优惠

券，故不再享受保价服务，消费者认为平台和商家规则告知不清，要求退还差价。

二是商家服务能力稍显不足，主要体现在商品错发、漏发，商品缺货无法明确发货时间，联系客服迟迟得不到回应等。消费者孔女士投诉反映，其于10月31日在某品牌旗舰店支付1344元购买了一款豪华款消毒柜，付款几天后发现

一直未发货，联系商家询问发货时间，对方一直无法给出明确的答复，只是让消费者继续等待。

三是质疑个别商家“玩不起”，有个别商家在促销活动中“搞文字游戏”。消费者杨女士投诉反映，其于10月24日为购买某品牌的护肤品支付了100元定金，在11月3日支付尾款时遭遇“系统崩溃”，

导致尾款无法支付，联系客服退还定金迟迟未果；消费者王女士投诉称，其于10月31日，在某平台一家连锁药店支付定金购买9盒隐形眼镜，当时显示价格是109元/盒，晚上准备支付尾款时却无法完成付款，随后发现该款商品价格涨至132.99元/盒，消费者感觉被“忽悠”，要求按照109元/盒的价格进行结算。

《上海市妇女权益保障条例释义》发布

□见习记者 王葳然

本报讯 昨日,《上海市妇女权益保障条例》通过一周年,市妇联、市妇儿工委办举行纪念大会,首发《上海市妇女权益保障条例释义》,公布上海市维护妇女儿童权益十大优秀案例,表彰维护妇女儿童权益先进集体和个人。

《上海市妇女权益保障条例》是在市委、市政府领导下，本市妇联组织积极履行群团职能，代表妇女参与民主协商、民主决策、民主体管理、民主监督，践行全过程人民民主的生动实践。《上海市妇女权益保障条例释义》由市妇联和市人大社会委共同编纂，不仅逐条释法，更对创新条款、新



市妇联 供图

增条款和特色条款进行了重点阐述，切实提高了《妇保条例》的普及和应用能力。

现场公布了“违法广告伤
尊严 公益诉讼守护她——上

海首例妇女权益公益诉讼案”等上海市维护妇女儿童权益十大优秀案例，打出维护妇女儿童合法权益的“组合拳”，切实维护了妇女的合法权益。

上海自由贸易试验区十周年

逾11万件金融商事案件审结

□记者 陈颖婷
通讯员 曹赞娴

本报讯 中国（上海）自由贸易试验区成立十年来，在深化金融改革、扩大金融开放等方面先行先试，创新硕果累累。日前，上海市浦东新区人民法院在上海金茂大厦 30 层陆家嘴会客厅举行新闻发布会，发布服务保障上海自贸试验区建设十周年金融商事审判工作白皮书及典型案例。

会上，浦东法院党组成员、副院长包晔弘通报金融商事审判工作机制及创新举措。2013 年 11 月至 2023 年 10 月，浦东法院共受理涉上海自贸试验区金融商事案件 11.14 万余件，审结 11.11 万余件。

白皮书显示,案件类型上,信用卡纠纷和金融借款合同纠纷数量最多,占比分别达41.9%和40.4%,融资租赁纠纷次之,占比为12.8%。此

外,近年来私募类委托理财纠纷案件数量不断攀升,全面覆盖销售、托管、管理、退出等各个环节。

从结案方式看,除金融机构集中起诉的信用卡案件外,已判决结案的案件 29897 件,占 45.9%,调解 23103 件,占 35.5%,体现了浦东法院推动金融纠纷多元化解的有力成效。

白皮书分析，随着金融行业转型升级，新型疑难案件不断涌现，还呈现出政策关联纠纷多发、协同治理意义凸显，互联网金融发展迅速、案件审判难度增加等特点。

特别是基于传统金融业务衍生的资产证券化、信托收益权等金融产品以及多层嵌套、明股实债等新类型金融交易产品层出不穷，金融交易结构更为复杂，对司法保障提出了新要求。

浦东法院金融审判庭副庭
长余韬介绍案件审理情况及

22 起典型案例，案例包括金融借款、信用卡类纠纷，资产管理类纠纷，融资租赁、保理类纠纷，保险类纠纷，证券、票据及金融衍生品类纠纷 5 大类型，积极发挥典型案例的示范作用。

十年来,浦东法院高质量审理了首例汇率掉期金融衍生品交易纠纷、首例在通道类业务中判决信托公司承担相应赔偿责任的纠纷、上海首例适用《民法典》审结的保理合同纠纷、上海首例保险公司向代驾公司追偿的代位求偿权纠纷等一批疑难复杂和典型案件,对规范金融机构市场行为、引导金融消费者消费行为等均进行了有益探索。

其中一起融资性信用保险合同纠纷中,由于现行《保险法》对“信用保险”未作详细规定,法院以判决方式在司法层面对其进行指引规范,促进保险市场健康发展。

聚焦“外卖侠”权益保护

虹口法院发布《涉骑手案件审判白皮书》

□记者 胡蝶飞

本报讯 近日,上海市虹口区人民法院对外发布《上海市虹口区人民法院涉骑手商业保险案件审判白皮书(2020年1月-2023年9月)》(以下简称白皮书),梳理并总结虹口区人民法院近三年来涉骑手商业保险案件的审理情况及审判实践中发现的疑点难点,针对相关平台及外卖骑手各方提出相关建议,以期妥善保护骑手权益,规范市场主体行为。

白皮书显示，2020年1月至2023年9月，虹口区人民法院共受理涉骑手商业保险纠纷案件共127件，案件数量整体呈现上升趋势，收结情况基本保持平衡，审判工作运行平稳。

受理案件案由主要涵盖两

类,包括责任保险合同纠纷和人身(意外伤害)保险合同纠纷案件。白皮书还总结了该类案件的主要特点,包括保险产品类型相对固定、骑手诉讼参与度不高、投保流程电子化程度高、保险人抗辩意见较为集中等。

在案件审判实践中,虹口区人民法院结合发现的问题及争议焦点总结出如下风险点,包括骑手、配送服务商忽视保险条款,存证意识薄弱;投保流程电子化程度高,溯源难度大;保险产品无序扩张,保险责任约定不甚完善;特别约定格式化趋势明显,当事人合意程度低等。

白皮书还针对骑手、配送服务商、众包平台、保险人等各类主体分别提出针对性建议。



□见习记者 王葳然
通讯员 焦钢

本报讯 近期，嘉定公安分局人口办会同嘉定工业区管委会全力打造政务服务品牌，积极探索农村地区出租屋管理新模式。

嘉定区推出一房一码“家租理”微管家,是将农户门牌下若干出租屋编号附码,由房东第一时间督促租客入住(退房)扫码将个人信息上传的农村出

租屋简易管理平台，片区社区综合协管员就能立刻获悉，有的放矢入户核查，当场做好暂住人员的“来登去销”。

嘉定区“一房一码绑定人住退租立见”微管理方式，让新租客信息申报“零跑腿”，实现流动人口“底数清、情况明、动态准”基层平安治理新体验，不断提高和增强辖区群众幸福感、安全感和满意度，持续推进人口信息“小切口”管理转型。