

《上海市消费者权益保护条例(修订)》8月起正式施行

为网游、直播带货等新消费立规矩

■本报记者 王嘉旖

“孩子打游戏大额充值能退吗?”“网络游戏平台推诿谁负责?”

《上海市消费者权益保护条例(修订)》8月起正式施行,将进一步厘清网络游戏、直播带货、盲盒经济等新业态经营主体责任,更切实有效地保障消费者权益。

来自市消保委的数据显示,其年均处理投诉20万件以上,其中新消费领域的投诉占比持续增大。今年上半年,其受理网络游戏投诉4368件。其中相当一部分就是因网游大额充值带来的投诉纠纷。“涉及大企业的群体性问题和行业普遍性问题增多,容易成为消费维权的堵点和难点。”市消费者权益保护委员会秘书长陶爱莲这样分析。

为此,市市场监管局总经济师李孝猛

透露,将积极贯彻落实法条内容,对涉及“一老一小”的网络游戏经营者未履行未成年人保护义务以及欺诈消费者、侵害消费者人身权等行为,加大监管执法力度。

避免责任主体“踢皮球”,为经营者戴上“紧箍咒”

未成年人在网络游戏中大额充值屡屡引发矛盾纠纷,问题的关键在于——未成年人的大额充值是怎么来的。

原来,部分孩子用家长或老人的身份证注册账号,私自进行大额充值。案件梳理中,游戏公司一方声称,充值账户是实名认证的成年人,因此拒绝退费。然而,对于消费者来说,证实“屏幕前是未成年人在操作”这一点并不容易。大多纠纷止步于“取证难”。

为进一步压实平台责任,《条例(修订)》

明确,网络游戏经营者应当按照规定,通过电子身份认证等技术,要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。这意味着为网络游戏经营者加上法律“紧箍咒”。未来,确认电子屏幕前是否是未成年人在操作,也成为网络游戏经营者应切实履行的责任。

此外,《条例(修订)》还提出,向未成年人提供游戏服务的,应当符合法律、法规和国家有关规定对时间、时长、消费限制、内容等的要求。“一旦未成年人消费金额明显超出其支付能力,就能推定经营者违背了法律条款。”市人大财经委立法监督处处长张震解释说。

避免新消费“隐坑”,维护消费公平正义

如果说网络游戏大额充值还算“显性”,盲盒经济、打着测评旗号的广告推文更容易

让消费者“踩坑”。眼下,以潮流玩具为代表的盲盒经济备受资本市场追捧。“固定款+隐藏款”的销售方式容易被不良商家钻空子,诱导消费者在二手平台以高价购买隐藏款等。此次《条例(修订)》明确,经营者采取随机抽取的方式向消费者销售特定范围内商品或者提供服务的,应当按照规定以显著方式公示抽取规则、商品或者服务分布、提供数量、抽取概率等关键信息。经营者实际的市场投放应与其公示内容相一致,不得篡改抽取概率,改变抽取结果。也就是说,经营者要明确提示,隐藏款的概率、分布等,不能以此“吊鲜头”,让消费者无休止埋单。

无论是“显性”纠纷,或是“隐性”侵害,《条例(修订)》进一步明确了消费民事公益诉讼的惩罚性赔偿制度。下一步,市消保委将积极开展公益诉讼,为消费者拿回应该获得的赔偿。

申城高温天“返岗”,大暑节气暑气逼人

本报讯 今天,进入“大暑”节气,“大暑”+“中伏”堪称一年中最热的“天气CP”。上海今天白天晴朗,最高气温可能达到或超过39℃。

本阶段高温将稳定持续到七月底。晴热高温后,会积聚大量的不稳定能量。今天傍晚到上半夜以及25日前后,要防范雷雨和短时强对流天气。下周后期,副热带高压开始北抬,在东南风的吹拂下,高温强度会有所降低。

①②③高温笼罩下,由于体感闷热,南京路步行街和外滩观光平台客流稀少。

均本报记者 陈龙摄



④徐汇滨江环卫工人顶着烈日,在高温下清扫公共绿地。本报记者 袁婧摄

制图:冯晓瑜

暑假如何避免亲子关系亮“红灯”? 教育专家提醒家长——

父母放下“高期待”,孩子才会卸下“心理防御”

■本报记者 王星

对上海的家庭来说,这个暑假较为特别。受疫情影响,本市中小学生在三月中旬开始连续3个多月的线上学习,已让亲子关系多了不少面对面相处;学期结束,以往由旅行、观展、娱乐等构成的暑假生活又多少因防疫而打折扣,孩子“宅”家的时间多了,和父母长辈的摩擦也在增加。

如何避免和孩子“相看两生厌”?多位教育专家向家长发出提醒:此次疫情使得孩子们的社交和同伴交往都有所减少,所以,暑假里的重头戏应该是放松,而不是加码。建议父母放下“利用暑假弯道超车”的高期待,努力以高质量陪伴,帮助孩子去弥合社交需求,加固亲子关系的情感联结。

寄望孩子暑假学习比网课时期更认真? 不现实

今年暑假开始后,有家长在网上“吐槽”引发共鸣:假期里的亲子关系就像“K线图”,从母慈子孝到“鸡飞狗跳”,往往只需要一两周。有调查显示,暑假有近50%的家庭,亲子关系会亮起“红灯”。其中最

大的“破坏者”,莫过于玩与学这对矛盾。

多数孩子希望,考试考完放假了,就该好好放飞,关起房门玩手机。可很多家长希望孩子能利用暑假弥补三个多月网课学习的不足。可事实上,对于心智尚未发育成熟的孩子们而言,能顺利度过三个多月的网课学习已是非常大的挑战,如果暑假还指望他们像网课期间那样埋头学习,显然并不现实。

“假期里随着亲子相处的时间增加,父母更要少一点掌控欲,少一点打扰,多给孩子私人空间,多听听他们的想法。如果一味将重点都在孩子的学业上,很容易让孩子感觉到父母的情感是有条件的,只要‘学习好的我’,这样的功利色彩很可能阻隔孩子与父母的良性联结。”在上海家长学校特聘专家、德育特级教师王萍看来,良好亲子关系的重要基础就是建立联结,给予孩子足够的安全感,让他们感受到父母的情感支持,从而拥有自我成长和自我发展的力量。

王萍给家长的建议是,在暑假里,把对孩子关注焦点从学业上移开。家长不妨多带孩子开展社会探索、人际交往、自然探究、体育健身等活动,缓解孩子对父母的心理防御。通过引导孩子对外部世界的探索、适应和互动过程中发展认知、情感和社会能力,让孩

子在这些活动中感受跟家长的情感联结,提高安全感和价值感。

“最近这几个月,无论是大人还是小孩都过得不容易。作为家长,一方面要看到孩子所面临的挑战,让他们在假期里得到充分调整和休息,避免对假期学习期待过高,另一方面,家长也应照顾好自己的身心,毕竟疲劳状态下更容易焦虑烦躁,甚至导致情绪和行为失控。”上海师范大学教育学院心理学系教授蔡丹表示。

多提供“精细化支持”,孩子才能感觉“被重视”

“不要问为什么,照我说的做就可以了”“赶紧做,你怎么总是那么拖拉?”……居家相处时间一长,这样的“魔音洗脑”,很多孩子并不陌生,久而久之,有些孩子越来越不愿意和与父母交流沟通,要么把父母的话当作“耳旁风”,要么干脆对着干。

“孩子年龄越小,越需要父母的支持。”王萍坦言,当孩子遇到问题、情绪焦虑时,最需要的并不是被教育,而是希望身边能站着理解、关怀和包容自己的父母。而当亲子活动产生矛盾和冲突时,家长不仅要控制好自己

的情绪,放下说教与抱怨,掌握必要的亲子沟通技巧很重要。

倾听是沟通能力的一个重要方面,家长跟孩子都需要学会倾听。但王萍发现,很多家长实际上并不懂得如何倾听。不少家长平时跟孩子交流时,说的多听的少,语言交流往往是单向的;还有的家长习惯一边看手机一边随意回答孩子提问,这样的沟通没法让孩子体会到自己“被重视”。

此外,沟通的态度也很重要。“孩子的认知水平跟家长是有差距的,孩子的想法和看法,往往让家长感觉幼稚或难以理解。但即便如此,家长也不能轻易打断孩子想法,这样才能避免忽略或误解孩子的真实想法,同时也能提升孩子与家长沟通的积极性。”王萍说。

当孩子没做好,尤其是遇到困难时,家长该怎么办?蔡丹也给出建议:与其直接告诉孩子“怎么做”,不如提供“精细化支持”。父母可以先问问孩子“你需要我帮忙吗?需要我怎么帮你?”再跟孩子聊一聊现在遇到的困难和问题,包括该以怎样的心态去面对。来自家长的有效支持,有助于塑造孩子的主动意识和责任意识。在支持的过程中,要让孩子感受到父母永远都是自己坚实的后盾。有了归属和爱,孩子才更易生长出学习和发展等高级需求。

虹口区发布营商环境创新试点5.0版方案,发放首批贷款逾23亿元

贴合感知度,及时助企『输血补气活脉』

本报讯 (记者单颖文)“潮涌浦江”北外滩优化营商环境大会昨天举行。会上,虹口区优化营商环境创新试点5.0版方案发布,并集中发放“政银助企 三贷联动”首批贷款逾23亿元。今年上半年,虹口区经济运行表现出较强韧性,金融服务业、航运服务业两大主导产业逆势增长,一般公共预算收入同比增长2.67%,增速位居中心城区首位。特别是6月以来,上海全球投资促进大会在世界会客厅举办,举办北外滩重点项目建设签约仪式等专场活动,累计370亿元投资落地。中国供销粮油、紫金矿业投资等优质项目纷至沓来,高能级商综综合体—上海华贸中心项目落户北外滩。为此,虹口区将通过持续优化构建开放共享的营商环境,聚焦企业感知度,以更扎实的举措加速经济恢复重振,让国内外优秀企业、创新创业人才齐聚,以北外滩开发建设为引领,推动区域高质量发展。

此次发布的营商环境创新试点5.0版方案,主要结合北外滩开发建设和金融、航运等区域重点产业发展,在政务服务、法治环境、企业服务、工程建设等四个领域推出112项举措。比如,通过数字化转型服务,在来福士广场启用上海市税务系统首个5G商圈社会共治点,实现310项高频涉税业务云端办;打造“不打烊”的北外滩企业服务中心,以“一楼一办”组团服务帮助商家在开业前办好证照。

虹口区还率先在全市选聘了首批12名营商环境体验官,检验各项政策落地实效和企业感知度。体验官主要来自政务、司法、企业、建设等领域,其中90%为区党代表、人大代表和政协委员,将通过建议、提案、营商环境季度例会等形式,及时反馈意见,为市场主体创造良好发展环境。

现场,中国工商银行、中国银行等14家银行发布振兴经济普惠金融授信额度,集中发放首批贷款逾23亿元,惠及企业400余户,及时为企业“输血、补气、活脉”。另外,瑞华健康保险、天演资本等重点金融企业签约入驻北外滩。

本轮疫情以来,虹口区围绕营商环境优化,积极贯彻落实中央及市、区助企纾困、重振经济政策,激发市场主体活力,推动经济稳定增长。截至目前,增值税留抵退税税额近10亿元,4000余户企业享受到“六税两费”减免红利;多批次拨付各类专项资金29亿元,惠及企业1200余户;区管国企累计减免租金3600余万元,惠及企业265户,全区24个创业孵化基地意向减免房租资金总额逾450万元;新增1亿元财政专项资金用于企业贷款利息补贴及担保费补贴;累计发放稳就业补贴761万元。

杨浦区推出十项举措助力人才企业纾困 试点“人才贷”打开贷款绿色通道

本报讯 (记者刘力源)针对受疫情影响的人才企业,杨浦区正试点推出一批“人才贷”产品,为符合条件的人才企业开通贷款绿色通道,给予无抵押信用贷款及贷款贴息,解决企业资金需求。近日,杨浦区人才工作领导小组办公室发布《杨浦区关于提振信心助力人才企业纾困推动人才发展的十项举措》,帮助人才企业克服困难,提振信心,恢复发展。“人才贷”正是举措之一。

人才企业一般指由获省部级以上人才荣誉称号的重点人才领衔创办或科技含量较高、人才集聚度较高的企业。杨浦区此次面向注册在区域内的海外高层次人才企业、市级以上创业领军人才企业、市级以上“专精特新”中小企业、高新技术企业和博士后创新实践基地企业,推出十项举措,打好“减、补、贷、奖、提”政策组合拳,助推企业发展。

杨浦区中小型科技企业集聚,行业覆盖面广,有不少企业在疫情期间业务停摆、开支不减,但因条件不符,目前无法享受相关市级政策。为进一步加大助企纾困力度,杨浦区在市级政策上进一步延伸,按人才企业用工数给予每人800元/每家不超过8万元的专项纾困补贴。

引才政策上,杨浦区面向海内外以赛引才。杨浦区今年将举办新一届“创业之星”大赛,引进培育一批优秀创新创业人才,进一步加大支持力度,最高奖金额由原来的50万元提升至200万元。对获奖创业项目,新增包括办公用房补贴、贷款全额贴息、个人安居补贴等在内的配套支持,以全生命周期服务支持赋能人才企业。依托上海“海聚英才”云选会平台,杨浦区将组织开展“才聚杨浦”线上专场招聘会。区属国企安排不低于本年度招聘计划50%的就业岗位,面向本市高校毕业生定向招聘。

作为人才大区,杨浦区每年对人才安居投入的补贴达到3000万元。疫情期间,杨浦区及时制定出台租金减免政策,对已入住人才公寓的企业人才,享受现有七折优惠价格基础上,另外给予2个月每月原价20%的租金减免优惠。目前已有200多家企业,500多名人才申请租金减免。杨浦区也将继续盘活存量,拓展增量,按照筹措5000套人才公寓的目标,进一步加大房源筹集力度,满足各类人才居住需求。

新起点上全力支持科创板做强做优做大

(上接第一版)

易会满指出,科创板开市交易三年来,在以习近平总书记为核心的党中央亲切关怀下,市场发展取得显著成绩,运行总体平稳,试点注册制有序运转,改革试验田作用充分彰显,市场生态持续优化。特别是科创板的包容性、适应性明显提升,“硬科技”产业集聚效应持续增强,资本市场服务科技自立自强迈上新台阶。下一步,证监会将坚守科创板定位,不断深化改革创新,着力提升科创板科技引领力和国际竞争力。一是完善支持“硬科技”制度安排,加快做市商制度落地,丰富科创板指数及产品体系,引入更多中长期资金,推动科创板做优做强。二是完善试点注册制安排,加快监管转型,扎实做好全面实行股票发行注册制的各项准备。三是持续加强科创板监管,压实发行人、中介机构责任,依法严惩欺诈发行、财务造假等违法违规行为。

座谈会上,上海证券交易所以总经理蔡建春汇报了设立科创板并试点注册制改革情况,澜起科技董事长兼首席执行官杨崇和、安集科技董事长兼总经理王淑敏、瑞瑞科技董事长兼总经理顾铁、派能科技董事长韦在胜、和辉光电总经理刘惠然、格科微电子董事长兼首席执行官赵立新分别作了交流发言。