

关注 3·15

上海市消保委发布 2017 年“3·15”十大案例，至少有四起案例与网络创业失败有关——

创业公司退场，消费纠纷谁管

■本报记者 徐晶卉

“淘在路上”平台突然停运引发群体投诉，“米到财来”网暂停运营引发群体投诉，“麦兜旅行”突然停业引发群体投诉，“H维修”因为经营不善单方面毁约“碎屏险”……日前，上海市消保委对外公布2017年“3·15”十大典型案例，其中多起集体投诉案例与创业公司“关门跑路”或经营不善有关。

身处“大众创业、万众创新”良好环境中，创业者的创业成本正急速降低，开一家网站、做一个App就能白手起家。然而，一旦创业公司失败退场，消费纠纷也随之而来，究竟该如何妥善处置？

网络平台创业失败引发集体纠纷

在互联网创业的细分领域，旅游业曾被认为是“金矿”。但去年，溃败下来的在线旅游平台不少，牵出一大堆消费纠纷。去年6月，市消保委集中接到涉及在线旅游平台“淘在路上”投诉87件，

消费者均反映，通过该平台预订酒店住宿、机票等第三方旅游产品后，突然又接到订单被取消的通知，“淘在路上”平台允诺将在一至三个工作日内退还相关款项，但最后不仅未按期兑现承诺，还突然“失联”。与此相似，去年5月，市消保委集中接到涉“麦兜旅行”投诉30余件，消费者反映的问题包括预订旅游产品临时被取消，前期支付旅游钱款无法退回，签证未能如期办理却不退费、护照无法拿回等，但平台也忽然“失联”。

“我们在上月实地调查后发现，‘麦兜旅行’原经营场所已大门紧锁，无人办公。”市消保委相关负责人告诉记者，该平台因资金链问题暂停业务，牵涉的旅游产品约3000份，涉及金额1000多万元。由于找不到企业具体负责人，市消保委只能将平台违法线索移送至相关部门。

创业失败不能成为规避责任借口

记者统计发现，在市消保委公布的“3·15”十大案例中，至少有四件与互联

网创业公司经营不善有关。从2015年下半年到2016年底，市消保委“目睹”了上海天下粮仓米业有限公司运营的“米到财来”网从经营不善到最终关门的全过程。从无法用预付卡通过网站订购大米，到网站不定期出现下单订购出错、大面积无货、无法按约送达等异常情况，再到最后直接暂停运营，市消保委共接到205件相关投诉。而当工作人员找上门时，公司却解释称因为“资金不足，难以满足大批量消费者的订货需求”。

同样情况也发生在“H维修”。上海英梦网络科技有限公司“突发奇想”，于去年6月到11月间推出一款价值39元至119元不等、保障期限为半年至一年的手机碎屏维修服务产品，并包装成保险欺骗消费者，结果由于赔付率太高，实际运营后入不敷出，公司竟单方面“退保”，导致许多消费者正当权益受损。

“创业失败，不能成为逃避责任的借口。”市消保委相关负责人表示，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第53条规定，经营者以预收款方式提供

商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。

维权难度增大，创业更需诚信

去年，浦东新区陆家嘴投诉中心主任贾斌碰到了多起创业企业“败走申城”所引发的消费纠纷。作为一线调解人员，她告诉记者，处理创业企业的关门纠纷有不少难度，一方面，许多企业的经营地址和工商登记地址不符，一旦失联，很难上门找人。另一方面，不少企业提供的服务以个性化服务为主，如民宿、机票预订等更难调解。

市消保委秘书长陶爱莲最近也在关注创业公司的失败案例，她告诉记者：“市消保委做了不少研究，现在很多互联网公司先考虑资源整合，再考虑资源扩张，然后吸纳资金继续吹大泡泡，根本不考虑自己的实际能力。一旦经营不善，就关门赖账，这种态度归根结底还是企业诚信问题。”

上海自贸区改革便利了生产多种产品的工业企业

“一企多证”调整为“一企一证”

本报 讯 (记者陈惟) 多年以来，我国工业企业生产都是按产品门类发放许可证的，但如今上海自贸区有了按企业发证的新模式，这将大大便利生产经营多种产品的工业企业。昨天，市质监局向中国石化上海高桥石化公司颁发《工业产品生产许可证》，这是全国首张含多个类别产品的《工业产品生产许可证》。据悉，获证企业可节省检验时间 27 天，效率大幅度提高。

国家质检总局产品质量监督司巡视员郑卫华表示，上海自贸区在全国率先实施工业产品生产许可证“一企一证”改革试点，今后还要复制该项改革举措，并有步骤地向全国推广。“一企一证”制度的推出，是市场监管局自贸区建设，推进“放”“管”“服”的一项重要举措。现行生产许可证需按产品类别逐个申请、逐一颁发，改革后，企业只需一次申请、一次审批，就会领到一张包括多个产品类别的许可证，即由“一企多证”调整为“一企一证”。

取得第一张“一企一证”的中国石化上海高桥石化公司是国内千万吨级的炼油基地、成品油出口基地和清洁能源生产基地，该公司副总经理陶旭海介绍，高桥石化一分部申请了三个类别产品的生产许可，本次一并核查，取消发证检验，最多节约检验时间 27 天，减少企业费用 18734 元；改革前包含实地核查在内的许可审批时间为 30 个工作日（检验时间不计在内），此次改革该公司实际审批时间仅为 15 个工作日，并将原来需要发三张生产许可证的内容合并为一张证，大大缩短了企业从申请到获证的时间，降低了企业制度性交易成本。他表示，简政放权、放管结合、优化服务的制度创新，为企业生产许可证发放模式的转变需要政府监管模式的同步跟进，浦东新区市场监管局加强事中事后监管，在企业现场实地核查通过后，即由执法人员对企业生产的相关产品进行监督抽检，实现了事中事后监管和行政许可的无缝衔接。

呼应科创中心建设重点企业事业单位整体租赁需求

申城今年公租房供应约1万套

本报 讯 (记者史博臻) 市住建委昨天透露，为了呼应上海科创中心建设中重点企业事业单位的整体租赁需求，按照公共租赁住房分配供应计划，今年本市将新增分配供应（含预分配）市筹、区筹公共租赁住房约 1 万套。

市筹公共租赁住房主要位于铁路上海南站地区以及浦东世博耀华地区，共约 4000 套，有一居室、二居室、三居室等多种户型，由上海地产住房保障有限公司投资建设和运营管理。

区筹公共租赁住房主要包括浦东新区航头镇周康航大居住社区部分房源、普陀区宜川街道和丰苑、杨浦区大桥街道皓月坊、虹口区江湾镇虹湾 A 块、宝山区罗泾镇霄云湾公寓、嘉定区菊园新区福临佳苑、青浦区徐泾镇玉兰清苑、松江区方松街道茸城新业苑、崇明区陈家镇东滩智慧名苑等项目，区筹

房源户型主要以 30 到 50 平方米的单人宿舍和一居室为主。

上述项目分配供应（含预分配）工作将分批启动。此次推出的房源重点面向参与和服务本市科创中心建设的央企、高校、科研院所等相关企事业单位，以单位名义整体租赁，分配给符合公共租赁住房准入条件的职工，解决青年职工、引进人才的阶段性居住困难。有意向整体租赁本市公共租赁住房的企事业单位，可与上海地产住房保障公司和各区公租房运营机构及时联系对接。

“十三五”时期，本市将继续完善公共租赁住房政策，按照“规模合理、以供应定需、聚焦人才、循环利用”的基本原则做好公共租赁住房房源筹措和分配供应等工作，使公共租赁住房制度更好地适应特大城市发展需要，为改善民生及推进科创中心建设提供服务和支撑。

把“两弹一星”精神内化为实干动力

市级机关干部听取青海省相关报告团宣讲

本报 讯 (记者李静) 市级机关工作党委昨天邀请青海省“两弹一星”精神永放光芒”宣讲教育报告团为市级机关干部作专场报告。报告会旨在深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，大力弘扬“两弹一星”精神，激励市级机关干部以高度的政治热情和良好的工作作风推进上海改革发展各项工作，以优异成绩迎接党的十九大和市第十一次党代会胜利召开。

宣讲团成员用演讲、音诗画、情景剧、现场讲解等方式，分“伟大的事业、永恒的精神”“共和国之恋”“开拓创新、勇攀高峰”“共和国不会忘记”“民族脊梁”五个篇章，带领与会者全景回顾青海原子城“两弹一星”研制的辉煌历史，集中展现老一辈革命家、科学家响应党和国家号召，胸怀强国梦想，甘当无名英雄的伟大品格；集中展示他们在艰苦卓绝的环境下，克服巨大困难，战胜巨大挑战，取得伟大功绩的艰辛过程；

体现我国第一枚原子弹和氢弹成功完成试验，为新中国书写壮丽篇章的伟大意义。

宣讲报告在现场引发强烈共鸣和积极反响。大家一致认为，这是一堂生动的思想政治课，是增强道路自信、理论自信、制度自信、文化自信的生动教材。大家纷纷表示，作为市级机关的党员干部，一定传承发扬好“热爱祖国、无私奉献、自力更生、艰苦奋斗、大力协同、勇于登攀”的“两弹一星”精神，切实把“两弹一星”精神内化为埋头苦干、创新实干的强大动力，立足本职、爱岗敬业，积极投身深化自贸区改革、推进科创中心建设、推进社会治理创新、全面从严治党等改革发展各项任务，以实际行动体现“排头兵”“先行者”的担当与使命，为上海发展作出新的贡献。

接下来，宣讲团还将在黄浦区、长宁区、虹口区、嘉定区、青浦区、奉贤区等六个区举行多场主题宣讲。

用镜头记录五年发展成就，为城市点赞

全媒体市民摄影大赛在沪启动

本报 讯 (记者王蔚 王翔) 这五年，有多少感动和精彩定格在镜头中！今天起，“逐梦新时代·2012-2017”全媒体市民摄影大赛在上海启动，大赛发动广大市民用镜头为城市点赞，展示工作中的感动瞬间和精彩故事，展现五年来上海坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”五大理念，在城市发展中取得的非凡成就。

此次大赛由中共上海市委宣传部、文汇报社、市文联主办，文汇报社新媒体中心、上海市摄影家协会、东方宣教中心承办，上海市民文化节组委会、新浪上海支持，由摄影界、文化界、新闻界等领域专家组成评委会。大赛截稿日期为 2017 年 4 月 15 日，优秀作品将在 5 月于上海展览中心举行的“逐梦新时代·2012-2017”大型主题展览上展示。

这五年，是一部鲜活的城市发展史。大赛要求参赛作品能真实而生动地反映上海在政治、经济、社会、文化、生态等各项建设中取得的成就，主题可涉及：魅力上海、幸福生活、职业梦想、感动瞬间、都市变迁等方面，并设

自由贸易试验区改革、科技创新中心建设、推进社会治理创新等专题奖。初审入围的优秀作品将在文汇报新媒体、新浪上海等全媒体平台，进行滚动展示。最终评选出专业组、业余组、专题组一、二、三等奖 18 名、优秀奖 50 名，以及优秀组织奖 10 名。

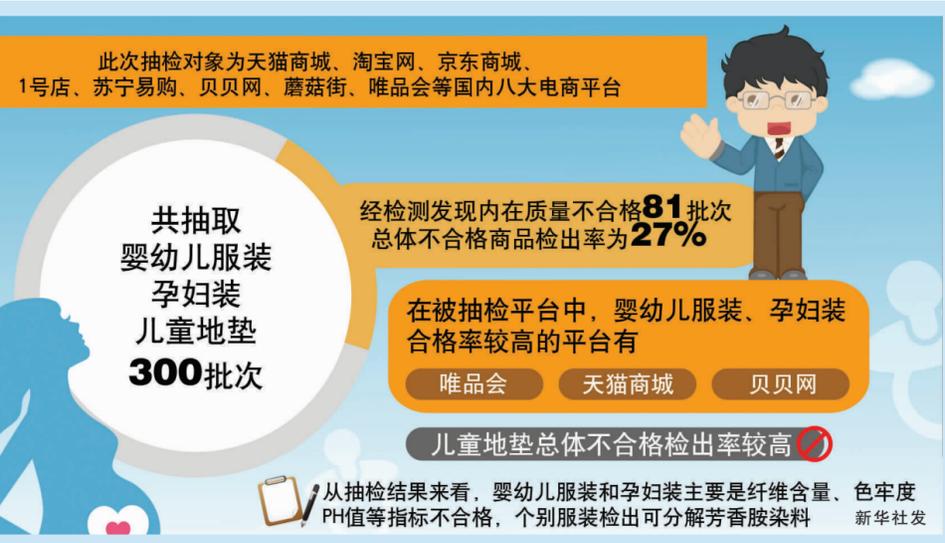
参赛作品拍摄日期为：2012 年 5 月-2017 年 5 月，不限单幅或者组图，组图作品不少于 4 张或更多 15 张。相机文件格式为 jpg, 2MB-6MB; 手机作品不限尺寸。参赛作品加配题目、简单说明，于大赛官方网站(smsy.whh.cn)下载报名表，根据要求填写后，连同图片文件，直接通过官网上报报名；也可将作品及报名表发送至大赛邮箱(smsy2017@126.com) 参赛；另外，可通过微博参赛，在官方微博发布照片并配图文说明，添加 # 逐梦新时代 # 标签后，@ 东方日记本或“文汇报”官方微博。扫描二维码关注大赛官方网站。

体彩公报 七星新彩 17029 期公告 中奖项码: 3 9 6 0 6 1 2 一等奖 1 5000000 元 二等奖 13 20719 元 三等奖 263 1800 元 四等奖 2317 300 元 五等奖 29011 20 元 六等奖 33774 5 元 一等奖基金积累数为: 3000000 元

抽检母婴产品——八大电商平台近三成不合格

据新华社杭州3月14日电 (记者屈凌燕) 国家工商总局网络商品质量监测(杭州)中心14日发布2017年网购母婴产品的质量抽检结果。通过抽检国内八大电商平台的婴幼儿服装、孕妇产、儿童地垫等母婴产品，总体不合格商品检出率为27%。

据介绍，此次抽检对象为天猫商城、淘宝网、京东商城、1号店、苏宁易购、贝贝网、蘑菇街、唯品会等国内八大电商平台，共抽取婴幼儿服装、孕妇产、儿童地垫300批次，经检测发现内在质量不合格81批次。儿童地垫总体不合格检出率较高。



浦东法院发布金融消费案件白皮书

普惠金融，消费者踩过哪些“坑”

■本报记者 沈竹士

互联网金融兴起的背景下，各种在线交易方式涌现，个人消费者得以便捷地参与金融市场，但由此引发的新型案件也层出不穷。日前，浦东新区人民法院发布2016年度金融消费者权益保护案件白皮书以及十大案例，并组织召开“互联网金融消费者权益保护”研讨会。读过白皮书就知道，普惠金融时代，揣着大笔存款期望保值增值的消费者们都踩过哪些“坑”。

2016年，浦东法院共受理金融消费纠纷案件26607件，占同期全部金融商事案件的91.5%，较2015年同比增长55%，接近2014年受案数的两倍。从金融消费者起诉的案件类型看，借款、委托理财类纠纷283件，占27.34%。其中起诉互联网金融信息服务公司的借贷纠纷107件，涉群体性投资理财纠纷案件153件。占比最大的是保险类纠纷，比例为56.52%。

普惠金融逐步推开，一是因为新型金融产品对个人消费者来说是低成本、低门槛的，二是因为新型交易工具操作起来效率远高于传统柜台交易。但消费者不容易掌握的是金融市场的高风险。以涉众性投资理财类案件为例，一些“投资管理公司”或“股权投资基金公司”为达到非法集资的目的，租借高档办公场所，以虚假融资项目为诱饵，聘请专门理财顾问对投资者进行一对一推销，其中尤以老年人涉案率较高。

金融机构业务互联网化，带来新的交易风险的同时，却在执行交易规则、确保资金安全或是履行信息披露等方面存在疏漏。机构业务人员销售金融产品时，过于强调产品的投资收益功能，弱化风险。例如，有的机构业务员将保险产品介绍成定期储蓄、基金等银行同类理财产品，或者利用存款、利息等术语误导消费者。老年投资者往往误认为购买的是无风险理财产品，产生损失后则向银行要求赔偿；再如，分级基金通过对基金的收益与风险进行重构，不对称地分割出低风险份额与高风险份额。高风险份额定位于较高风险收益偏好的投资者，期望“博”得超额收益。但有些证券公司向投资者推荐分级基金时，未尽到风险提示义务，也未对《基金招募说明书》和《基金合同》进行解释说明，导致消费者不知道所购基金具有杠杆性质。

■本报记者 沈竹士

浦东法院的金融消费案件白皮书记录了上海首例因利用超级网银资金归集业务进行盗刷而引发的案件。2015年7月，贾先生收到陌生人的短信，对方自称银联客户经理，表示可为其办理大额信用卡，前提是先要办理一张借记卡并存入一定金额的资金。贾先生到某银行办理了借记卡，并申领了交易令牌，约定安全验证方式为手机动态密码验证，同时开通了电子银行套餐以及对外转账功能。之后，他将借记卡的卡号、网银登录密码及一系列动态密码告知了陌生人。

一周后，贾先生向借记卡汇入13万余元，20分钟后，他致电银行客服，

询问如果曾经泄露密码但又重置过密码，他人是否能通过网银将账户内的资金转出，客服回答“转不了”。他又前往银行柜台咨询，工作人员却表示这种情况下也有被他人转走的可能。于是，贾先生修改了网银密码和交易密码，随后又打了12万余元进卡。

然而，当天23时52分开始的3分钟里，贾先生的账户连续发生四笔各5万元的支出，共计20万元。他不知道的是，骗子是利用超级网银的资金归集功能，将贾先生的钱转移到骗子控制的账户了。超级网银是央行于2010年上线的第二代支付系统，跨行资金归集是其产品特色之一。跨行资金归集的特点在于，一旦授权成功，银行将在满足条件时自动转账，无需

再输入密码或验证码。这种服务在提高效率的同时，也加大了资金被盗用的风险。

感到气愤的贾先生将银行告上法庭。浦东法院经审理认为，贾先生未妥善保管账户信息及密码，该过错是损失产生的主要原因，故其应对损失承担主要责任。不过，银行在开户及开通网银时，未就相关风险进行充分告知，尤其没有说明资金归集这类高风险业务，而当贾先生第一次咨询账户安全时，客服又没有抱着审慎态度给予正确的咨询意见，使他错过了减少损失的最后机会。银行的过错是促成损失的间接因素，应承担次要责任。据此，法院判决银行对贾先生的损失承担30%的赔偿责任，赔偿6万元。

市中院披露金融消费纠纷典型案例

消费者应理性消费诚信维权

■本报记者 沈竹士

昨天，上海市第二中级人民法院披露了八起金融消费纠纷典型案例。副院长宋学东对此评价：金融审判要依法保护消费者的利益，也要引导理性金融消费、诚信维权，提升金融消费者的诚信意识。

合同签了字，翻脸不认？

要旨：在书面材料上签名，一般应视为签字人对该书面材料内容的认可，具有法律效力。签字人如以疏忽大意、未看条款等为由，对该书面材料内容不予认可或主张合同约定非自己真实意思表示的，不能推翻合同效力。

甲银行与陆某签订《个人循环贷款额度协议》，约定甲银行提供个人循环贷款额度117万元。同日，陆某、高某与甲银行签订《个人循环贷款最高额抵押合同》，以自有房屋为借款作担保。一周后，陆某向甲银行出具《委托放款授权书》，要求将贷

款117万元发放至案外人沈某账户。甲银行与陆某签订《个人抵(质)押循环借款合同》一份，约定陆某为个人消费向甲银行贷款117万元。甲银行按约放款。借款到期后，甲银行诉至法院要求陆某、高某偿付本金100余万元及其利息，并就抵押房屋行使抵押权并优先受偿。陆某不认，表示他在签字时，《委托放款授权书》等文件是空白的，以此提出抗辩。

法院认为，《个人循环贷款最高额抵押合同》《委托放款授权书》《借款合同》三份证据均有陆某的亲笔签名，结合贷款办理流程等情况可以确定陆某指定放款至沈某账户。法院判决陆某和高某共同支付所欠贷款本息，银行可就抵押房屋行使抵押权并优先受偿。

隐瞒病史、伪造病历骗保

要旨：保险合同是最大诚信合同。如果投保人没有把被保险人的有关情况如实告知保险公司，事实上形成了提高保险费率，或虚构事故理赔的，

保险公司有权解除合同。

2012年11月21日，李某向甲保险公司投保终身寿险(包括重疾等附加险)，主险的保险金额20万元。被保险人李某，如果身故，保险金受益人为儿子。后来，李某因病住院，他向保险公司申请理赔，获得保险金9000元。之后，李某再次申请理赔。这次，保险公司发现入院记录中记载，患者12年前做过膀胱手术，这涉嫌保险欺诈，于是做出解除保险合同并不退还保险费的决定。李某病故以后，他儿子再次申请理赔20万元身故保险金遭拒，于是诉至法院。诉讼中，法院查明李某在投保时未如实告知常年患肾病的病史。而且，李某承认第一次理赔材料中的住院记录及发票均系购买的伪造材料。

法院认为，签保险合同同时，保险公司对李某是否患过肾病进行了明确询问，而李某隐瞒了既往病史，再加上伪造病历资料等行为，构成了“谎称发生了保险事故”的行为，故判决解除保险合同有效，驳回李某的诉讼请求。