

315 帮忙

“3·15”消费维权直播
现场直击执法过程

“市场监管局长接热线”上午接电2893件

在“3·15”国际消费者权益日即将到来之际,今天上午9时30分,新民晚报社携手上海市市场监管局、12345市民服务热线连续第七年发起“市场监管局长接热线”行动,市市场监管局副局长陈睿接听市民来电(见右图 王军 摄)。截至中午11时,12345市民服务热线已接市民消费诉求2893件。

迅速查核坚决查处

首位市民来电称,其在杨浦区合生汇开小餐饮店,通过同行了解到,最近在辖区内有一批“扫街式”职业打假人,他们在短期内集中投诉举报食品中有头发等异物,或反映肚子不舒服、腹泻,要求根据食品安全法进行10倍赔偿,不然就会举报或者曝光,经营者对于此类情况,该如何应对?陈睿回复:“我们既要保护广大消费者的合法权益,也会依法保障企业合法经营的权益。”他表示,市民反映的情况可能涉及职业性恶意索赔,也是近年来困扰不少企业的难题,相关执法人员会到现场进行情况核实。

随后,第二位市民来电反映,虹口区北外滩福来士商场一家奶茶店推出买奶茶送联名玩偶活动,自己买了两杯奶茶却没有收到玩偶,商家称需要等待几天才有,但在下单时并没有提示,质疑商家存在虚假宣传。第三位市民则反映,其2月1日在松江区古楼公路新家园路余山湾上蔬永辉超市购物,回家后发现购物小票上其中一个苹果收了

45元,市民表示购买时标价应该是11.96元/公斤,这位市民希望管理部门对于该超市出售商品多收费的问题进行处理,并按照消保法赔偿。陈睿一一记录后,均派单至相应市场监管部门,要求迅速调查核实,坚决查处违规行为,维护消费者合法权益。

技术支持高效执法

与此同时,新民晚报打造的“3·15消费维权直播”也火热开启。记者第一时间跟随执法人员深入一线,直击处置全过程。

在合生汇商场,经营者刘先生告诉记者,餐厅去年12月遭遇一名顾客恶意索赔,称吃了餐厅的牛肉肠胃不舒服,到医院就诊总共花费5000多元,并提供餐饮发票和就诊记录,要求餐厅全额赔偿,否则就进行曝光。“我一直跟他在微信上进行沟通解释,还提出各种补偿方案,但对方就是咬死了全额赔偿不放,无奈之下只能向市场监管部门求助。”刘先生向记者坦言,餐厅的牛肉等食材都是合法渠道采购,相关检测报告齐全,遇到顾客高额索赔,经营者个人处理起来压力很大。最终,监管部门查明,该消费者提供的发票以及就诊记录均为伪造材料,其行为已经涉及敲诈勒索。“监管部门的有力支持也让我们经营者有了对抗恶意索赔的底气,能更好维护自身的合法权益。”

杨浦区市场监管局执法人员接受记者采访时表示,针对牟利性职业索赔,市市场

监管局联合市高法院、市司法局、市检察院、市公安局等八部门已出台《关于依法治理牟利性职业索赔、职业举报行为的若干意见》,建立市级协同机制。投诉举报智慧平台也上线投诉异常名录功能,通过语义分析和机器学习,建立自主识别模型,根据“模板化诉求文本”“反复就同类商品同类问题投诉举报”等典型特征,标记异常人员,并上线多维感知模块,将历史工单同步推送基层,辅助精准处置,并通过集中培训、上门指导,帮助企业妥善应对职业索赔干扰。

打造放心消费场景

打造良好的营商环境是提振消费的重要基础和关键支撑。12345市民服务热线始终立足“企业视角”,持续推进为企业服务工作提质增效,积极助力本市营商环境优化。2025年热线共受理涉企诉求38.7万件,解决率98.2%,回访满意率96.1%。

热线力推政策点点通企业版建设,针对企业高频诉求形成政策法规等专题并持续更新,方便企业咨询和办事。继续推进与服务型头部企业建立热线直连专线,形成拼多多、抖音商城、美团、饿了么等14条“企业绿色通道”,累计转接电话705.9万个,转接成功率99.7%。热线结合企业诉求,梳理排查涉企工单,开展专项督查、重点督办,推动企业难点痛点等疑难诉求的解决,有效维护企业合法权益。 本报记者 李晓明



新民晚报 市市场监管局 扫二维码看直播回放

线索征集通道

市民服务热线:12345
新民晚报新闻热线:962555
移动客户端:上观App
微信公众号:新民帮帮忙
今日头条号:新民帮帮忙

老人康养梦撞上霸王合约 “说走就走”变“想走走不了”
银发族想潇洒 合同却在“装傻”

近些年来,“康养旅居”的养老新模式在银发族中悄然兴起。它击中了不少老人渴望“说走就走”的自由,又不给子女添麻烦的心理。然而,一旦老人出现身体不适,或者感觉被“套路”“割韭菜”,这些看似美好的康养梦,在合同陷阱下却往往遭遇“想退难退”的维权困局。

突发重病 引发风波

沈先生的父亲沈老伯现年82岁,在老人们的社交圈里听说了各种康养机构。去年9月,经他人推荐,沈老伯在浦东新区一家酒店内“考察”了名为“谷隐旅养”的康养机构,并于9月30日签订“旅居服务协议”。沈先生告诉记者,父亲的这番举动是瞒着他的,旅居协议金额是2万元,可住200天。就这样,沈老伯陆续在这家康养机构居住了二十天。今年1月31日,沈先生突然接到医院电话,称其父突发急性脑梗,正在医院抢救。经过多日抢救,沈老伯的神志才恢复少许。在父亲断断续续的叙述中,沈先生才知道,父亲在康养过程中觉得身体不适,强撑着坐了两个多小时的公交车赶到医院。

沈老伯本身患有心脏病、高血压、糖尿病等,身体并不好。沈先生提出,康养机构在推销床位时,是不是应该对老人的健康状况有一个基本摸底。但协议条款仅拒绝患有传染性疾病和精神性疾病或生活不能自理的老人,其他的健康门槛较低。“既然是一家为老康养机构,首先应该关注的是老人的健康状况,以及一旦发病能否提供必要的医疗支持。”

经查询,沈老伯实际入住55天,剩余145天。于是,沈先生要求对方退款,但交涉陷入僵局。对方始终坚称,协议约定,若乙方违约,要扣除床位总金额的30%作为违约金,且乙方已消费的天数(含赠送天数)需按

基地标准向甲方付费。

记者与上海浦东新区祝桥谷隐旅养综合为老服务中心取得联系。工作人员解释,2万元住200天且提供三餐,这样的价格并不包含护工服务;且当日沈老伯是正常退房,店方并不知道其身体不适。

在“新民帮帮忙”介入后,双方最终在派出所经人民调解员、律师等调解,签署《人民调解协议书》,“谷隐”退费1.2万元。

承诺变更 维权遇困

最近,72岁的市民罗老伯也为自己的“一时动心”懊悔不已,面临骑虎难下的局面。去年3月,罗老伯在逛街时,偶遇上海老来福网络科技有限公司在推销“五星酒店康养服务”,最终花1万元购买30天的“入住疗养”,折合下来每晚只需388元。入住酒店位于崇明区陈家镇信澜天地。宣传资料称,这里提供“五星级酒店”的文旅度假服务。“去年,我曾有一次想入住,致电酒店,酒店方面却表示,预订入住必须通过老来福公司,不接受消费者以个人名义前来预订。”那次罗老伯最终未订房。今年1月,他再次考虑入住,却被告知,不接受“只住一晚”,只可选择“三天两晚”“四天三晚”等,入住费用分别是899元和1499元。

罗老伯质疑,老来福公司的说法与当初的“旅居服务协议”条款相悖。“公司单方面改变了约定内容,一个晚上的单价也高涨了不少。”记者看到,罗老伯签署的“旅居服务协议”中有这样的表述:一次性缴纳人民币1万元,即享受优惠入住信澜天地30天(按天算);并有乙方如预订康养旅居床位,“需提前15至30天向甲方所属分公司预约”“入住一天扣天数一次,可多人使用”的约定。

记者通过“企查查”网站了解到,上海老来福网络科技有限公司所属行业为软件和信息技术服务业。记者致电网页显示的

联系电话,对方称自己是以前的法定代表人,现在公司已转让,没有现在公司的联系方式。

罗老伯讲,他曾收到嘉定区市场监督管理局短信:经与被投诉人协调,对方明确表示拒绝请求,建议民事纠纷可通过申请仲裁或提起诉讼的途径解决。在记者联系嘉定区市场监管部门后,罗老伯反馈,老来福愿意退款,但要扣除30%违约金。3月11日,老来福最新回复:已与罗老伯达成和解,退款8000元并赠送崇明一家指定酒店“三天两晚”的入住。

条款陷阱 暗藏玄机

记者阅读沈老伯和罗老伯的两份协议发现,合同中不乏不公平条款,加重了消费者的责任,限制了消费者的权利。

沈老伯的签约合同约定,乙方提前终止协议视为违约,违约金为床位总金额的30%,2万元的30%即6000元。根据民法典及相关司法解释,违约金超过造成损失的30%的,一般可认定为“过分高于造成的损失”。此外,乙方若违约,“已消费的天数(含赠送天数)需按基地标准向甲方付费”,这一表述也可被视为陷阱。沈老伯买的是“2万元/200天”的打包优惠价(折合100元/天),但违约后却要按“基地标准”(268元/天)结算,这意味着一旦违约,之前享受的优惠将被一笔勾销,甚至要倒贴钱。这是典型的“高额违约金”与“双重计费”。

而在罗老伯的协议内容中,“若拟入住康养基地床位已满,乙方可延期排队轮候,或往甲方其他基地调配”,这一条款赋予了甲方单方面变更履行地点和方式的权利。如果消费者不接受调配,只能“延期轮候”。这实质上是让消费者为甲方的满房风险买单,剥夺了消费者的选择权。

审慎避坑 加强审查

《中国康养产业消费趋势报告(2025)》显示,去年康养市场规模预计达9.5万亿元,2030年将逼近15万亿元。然而,康养产业快速发展的背后却存在着一定的隐忧。

记者梳理四部门(全国老龄办、民政部、中国老龄协会、中国消费者协会)发布的养老服务风险提示,老年人对待养老机构应高度谨慎,不妨留意以下五个方面:

■ 查资质 民政部全国养老服务信息平台(<https://yanglao.mca.gov.cn>)可查询机构是否具备合法资质。

■ 看合同 警惕“按原价补差”“高额违约金”“已交费用不退”等霸王条款。

■ 控金额 根据最新监管要求,养老机构一次性预收费用最多不超过三个月。对要求一次性缴纳数万元、十数万元的机构保持警惕。

■ 走对公 通过银行对公账户转账,拒绝现金支付,并索取正规发票。现金收费往往是规避资金监管的信号。

■ 留证据 保存合同、付款凭证、沟通记录(微信截图等),以备维权所需。

采访中,多位老人及家属认为,保护老年人的“钱袋子”,不仅需要自身及儿女的警觉,更需要监管部门对这类格式合同加强审查。对此,“新民帮帮忙”将继续关注。

本报记者 陈浩

